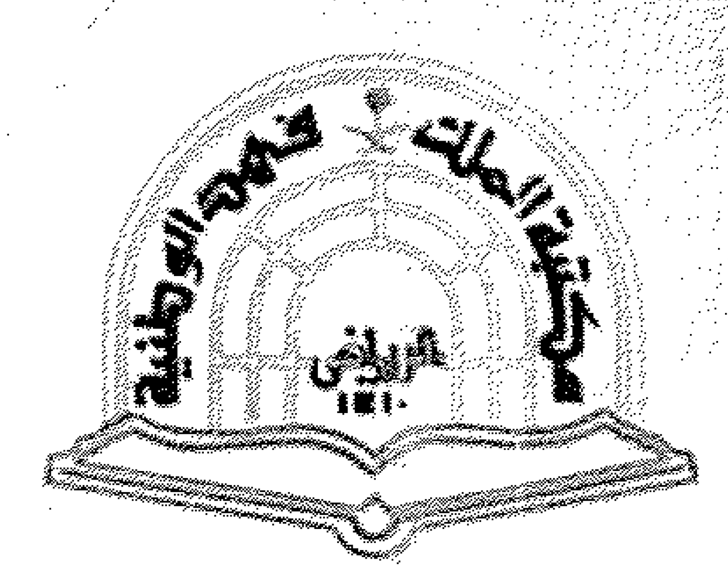


مطبوعات
مكتبة الملك فهد الوطنية
السلسلة الثانية
(٩)

استخدام المكتبات

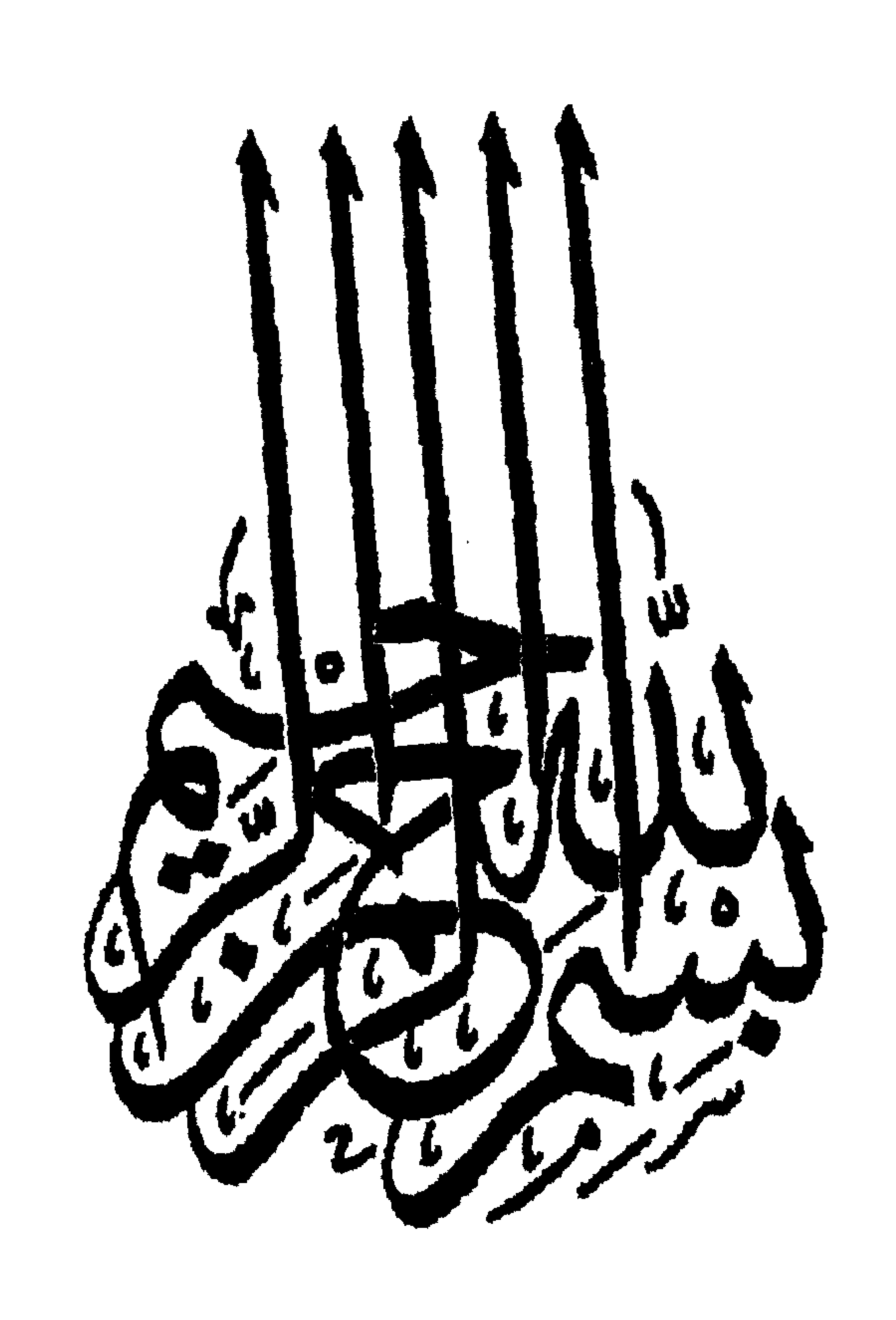
عرض للأساليب المتبعة في التعرف على حجم استخدام أرصدة المكتبات

تأليف : جيفري فورد

ترجمة : محمد خلف اليموني

Bibliotheca Alexandrina
01564456

الرياض ١٤١٣هـ - ١٩٩٢م


بسم الله الرحمن الرحيم

مطبوعات

مكتبة الملك فهد الوطنية

السلسلة الثانية [٩]

تعنى هذه السلسلة بنشر الدراسات والبحوث

في إطار علم المكتبات والمعلومات بشكل عام

استخدام المكتبات

عرض للأساليب المتبعة في التعرف على حجم استخدام أرصدة المكتبات

تأليف

جيفري لورد

ترجمة : محمد خلف الميموني
محاضر بقسم المكتبات والمعلومات
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

الرياض ١٤١٣هـ - ١٩٩٢م

٠٢٥,٥

٤٤٦ ف فورد، جيفري ٠

استخدام المكتبات : عرض للأساليب المتبعة في التعرف على حجم استخدام أرصدة المكتبات / تأليف جيفري فورد ؛ ترجمة محمد خلف الميموني ٠- الرياض مكتبة الملك فهد الوطنية ، ١٤١٣هـ ، ١٩٩٢م ٠

١٣٢ص : جداول ؛ ٢٥سم ٠- (السلسلة الثانية ؛ ٩)

بآخر الكتاب : ملاحق

١- المكتبات والقراء ٢- المكتبات ـ الاستعارة

٣-الكتب والقراء ٤- الاستشهاد المرجعي

أ- الميموني ، محمد خلف ، مترجم ب- العنوان جـ- السلسلة

© مكتبة الملك فهد الوطنية ـ إدارة النشر ١٤١٣هـ

منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة ، باريس : اليونسكو

جميع حقوق الطبع محفوظة ، غير مسموح بطبع أي جزء من أجزاء هذا الكتاب ، أو خزنه في أي نظام لخزن المعلومات واسترجاعها ، أو نقله على أية هيئة أو بأية وسيلة سواء كانت إلكترونية أو شرائط ممغنطة أو ميكانيكية ، أو استنساخا ، أو تسجيلا ، أو غيرها إلا في حالات الاقتباس المحدودة بغرض الدراسة مع وجوب ذكر المصدر ٠

ص٠ب : ٧٥٧٢

الرياض : ١١٤٧٢ المملكة العربية السعودية

هاتف : ٤٦٢٤٨٨٨

فاكس : ٤٦٤٥٣٤١

العنوان الأصلي للكتاب :

Ford, Geoffrey. REVIEW OF METHODS EMPLOYED IN DETERMINING THE USE OF LIBRARY STOCK. British National Bibliography Research Fund Report 43 . London : BNBRF, 1990 .

تمت هذه الترجمة بإذن خطي من الناشر ، أما البحوث والتقارير الواردة فيه فهي مدعومة من البيبليوجرافيا الوطنية البريطانية .

المحتويات

المقدمة

من المسلم به أن تكوين رصيد للمكتبة ليس هدفاً بحدّ ذاته ، وإنما هو وسيلة لتمكين المستفيدين من بناء قاعدة معرفية يستطيعون عن طريقها تحقيق مايتطلعون إليه من أهداف ، أو حل مايواجههم من مشكلات ، أو اكتشاف حقائق جديدة ، أو الاستمتاع بالأدب الراقي . لذلك فإن أية دراسة تتناول استخدام رصيد المكتبة يجب أن تغطي أيضاً آثار هذا الاستخدام بالرغم من صعوبة تحقيق ذلك . وبتحديد أكثر فإنه يجب أن يكون التركيز على الفوائد المكتسبة من الاستخدام مع التنبه إلى أن عدم الاستفادة أمر وارد . ومع أن من البدهي أن الاستفادة ترتفع كلما ارتفع معدل استخدام الرصيد إلا أنه ليس من الضروري أن يكون ذلك بالنسبة نفسها . من ناحية أخرى ، فإننا لانرى أن هنالك ضرورة لكي تحدد بشكل دقيق جدًّا أولئك الذين يمكنهم الاستفادة من المكتبة ، فهنالك العديد من الأسباب التي قد تدفع لاستخدام مقتنياتها : كالعمل ، والدراسة ، والترفيه ، كما أنه ليس هنالك مايدعو لمحاولة التمييز بين منفعة الأفراد ومنفعة المجتمع ، فكل ذلك قد يتبين من خلال قياس مدى الاستفادة .

ومن المهم أن ننبه هنا إلى أن مصطلح «كتاب» سيستخدم بمعناه الواسع ، ليشمل جميع أشكال المواد التي يتكون منها رصيد المكتبة عادة : كالكتب ، والدوريات ، والمصغرات ، والأشرطة السمعية ، وأشرطة الفيديو ... إلخ . أما المصطلح الدقيق فسيستخدم عندما يستدعي الأمر ذلك .

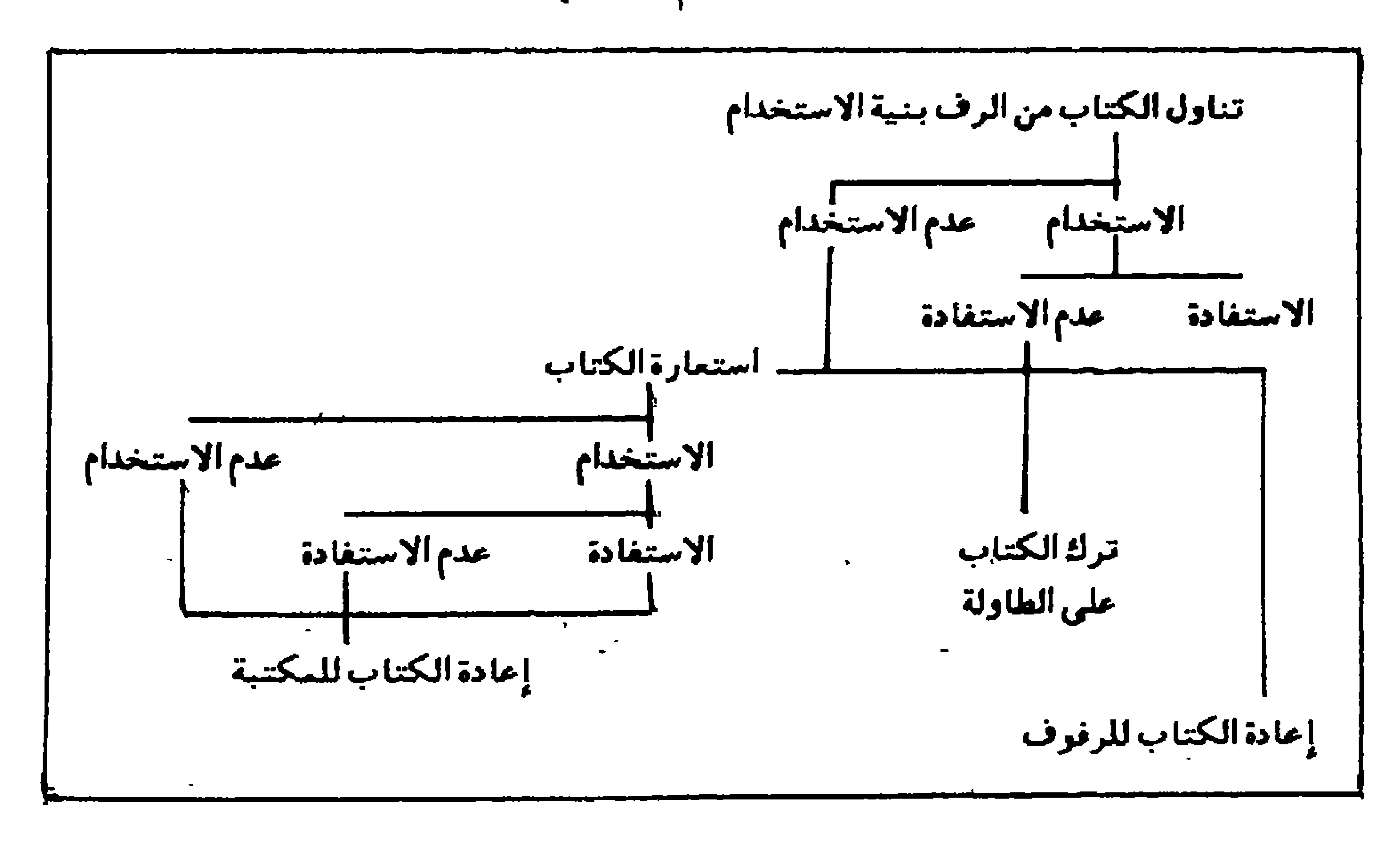
ولأن تعريف المصطلح «استخدام» في غاية الصعوبة ، فقد اعتمدنا تعريفاً موسعاً ، لأن ذلك سيجعل هذا العرض أشمل وأعم فائدة ، كما أن تعريفاً عاماً كهذا يمكن تبريره . ويظهر **(الشكل ١)** بعض القنوات النموذجية التي تؤدي إلى الاستخدام المفيد لمقتنيات المكتبة . بينما يظهر **(الشكل ٢)** تفصيلا أكثر لنهاية العملية ، ففي

هذا الرسم التوضيحي يبدو الاستخدام المفيد كعملية منضوية ضمن مجموعة معقدة من العمليات الأخرى ، ولذلك فإن مهمة التعرف عليه وعزله عن بقية العمليات ستكون صعبة نوعاً ما .

الشكل ١ : خطوات الاستخدام المفيد

العملية	الأسلوب ١	الأسلوب ٢
البحث عن المواد التي يتوقع الاستفادة منها	البحث في الكشافات والمواد المرجعية الأخرى	استعراض الوحدات على الرفوف
التعرف على المواد التي يتوقع الاستفادة منها	مقارنة مداخل الكشافات والمستخلصات بالاهتمامات	تصفح الكتاب لمقارنة المحتوى بالاهتمامات
تناول المواد التي يتوقع الاستفادة منها		تناول المواد من الرفوف ↓
استخدام المادة		مطالعة المادة في جلسة عمل
الاستفادة من المادة		

الشكل ٢ : استخدام الكتب للاستفادة



ويعكس (الجدول) الملاحظات التي يمكن الحصول عليها من مراقبة أداء المستفيدين .

الجدول ١ : ملاحظة وقائع الاستخدام

أداء المستفيد	الغرض	الملاحظة
تناول الكتاب من الرف	(١) التعرف على الكتاب الذي يتوقع الاستفادة منه (٢) التوجه لتناول الكتاب الذي يتوقع أن يكون مفيداً	))) تم سحب الكتاب من الرف)
الابتعاد بالكتاب عن الرف	بنية الاستخدام	الكتاب على الطاولة
استخدام الكتاب في المكتبة	البحث عن الفائدة	الكتاب قيد الاستخدام
ترك الكتاب على الطاولة	عملية الاستفادة انتهت	الكتاب على الطاولة
إعادة الكتاب لمكانه الصحيح على الرف		الكتاب في مكانه الصحيح على الرف
إعادة الكتاب إلى غير مكانه على الرف	(١) خطأ (٢) لمنع الآخرين من استخدامه	((((((الكتاب في مكان خاطيء ((
حمل الكتاب إلى طاولة الإعارة	بنية الاستخدام	تسجيل الإعارة
استخدام الكتاب خارج المكتبة	للاستفادة	
إعادة الكتاب للمكتبة	لإخلاء المسؤولية	تسجيل إخلاء المسؤولية

ويتبين من ذلك الجدول مدى الصعوبات التي يمكن أن تواجهنا في تحليل تلك الملاحظات . وعلى سبيل المثال فإن عدم وجود أحد الكتب في مكانه الصحيح على الرف قد يشير إلى أي مما يلي :

١- لقد أخذ من مكانه بنية الاستخدام .
٢- لايزال قيد الاستخدام .
٣- تم استخدامه ولكنه بانتظار إعادته للرف .
٤- أعيد إلى الرف ولكنه وضع في غير مكانه الصحيح من قبل المستفيد بالخطأ.
٥- أعيد إلى الرف في غير مكانه الصحيح من قبل المستفيد لحرمان الآخرين من استخدامه .
٦- أعيد إلى الرفوف في غير مكانه الصحيح من قبل العاملين في المكتبة .
٧- أخذ من الرف بغرض الترميم .
٨- أخذ من الرف لإعادة تصنيفه أو من أجل أي ترتيبات مكتبية أخرى .
٩- قد ضاع .

ومن الناحية النظرية فإن عدم وجود الكتاب في مكانه الصحيح على الرف لايدل على الاستفادة ، إن وجدت ، من استخدامه ، إذا كان قد حدث . وحتى إذا ماعرفنا أن المستفيد قد استعار الكتاب من المكتبة فإن ذلك أيضاً ليس دليلاً على استخدام الكتاب ، فضلاً عن أن يكون دليلاً على الاستفادة منه ، وكل مايمكن أن نستنتجه هو أن مقدار الفترة التي يقضيها المستفيد مع الكتاب ، قد توحي بمدى الاستفادة التي يمكن أن يجنيها منه . ولهذا السبب فإننا نعتقد أن من المعقول تبني تعريف واسع للاستخدام ، فالاستخدام يبدأ من اللحظة التي يقوم فيها المستفيد بتناول الكتاب من المكان الذي من المفترض أن يظل فيه ، حتى يقوم مستفيد آخر أو أحد أعضاء المكتبة بأخذه منه . إن هذا التعريف يغطي تحريك الكتاب من مكانه الملائم على الرف أو من عربة الكتب التي تنتظر إعادة الترفيف ، أو من على إحدى الطاولات ، أو استعارته من صديق . وسيجد المتشددون ، الذين يعتبرون هذا التعريف فضفاضاً ، لنا العذر عندما نناقش طرق القياس ؛ حيث سيكون من الممكن عند

وصف طرق القياس تحديد نوع الاستخدام الذي تم قياسه بشكل أكثر دقة مما يخدم أغراض أصحاب التعريفات الضيقة هؤلاء . ومن هنا يمكن أن نعرِّف «الاستخدام المفيد» بأنه الاستخدام الذي يكتسب منه المستفيد منفعة .

وسوف يتم في هذا العرض اختبار الأساليب المستخدمة ، أو التي يمكن توظيفها ، لدراسة استخدام مجموعات المكتبة ، كما سيتم تقييم الكيفية التي تم بها تحليل نتائج مثل هذه الدراسات . وسيكون هذا العرض شاملا لجميع الأساليب ذات العلاقة باستخدام المكتبة ، ولكنه لن يحيط بكافة تطبيقات هذه الأساليب .

الفصل الأول

أساليب جمع البيانات

أنواع الأساليب

لقد أشير في المقدمة إلى صعوبة تعريف «الاستخدام» ، ولذلك تم تبنّي تعريف فضفاض . كما أننا ، تحرِّياً للدقة ، سنقوم بتصنيف طرق قياس الاستخدام طبقاً للنوع الذي سيتم قياسه . ولكون الاستفادة من ضمن اهتمامات هذه الدراسة فستدخل ضمن هذا التصنيف (الشكل ٣) .

الشكل ٣ : قياس الاستخدام والاستفادة

	الأساليب المباشرة	:	الأساليب غير المباشرة
الاستخدام بشكل عام	الملاحظة	:	إحصاءات التداول
		:	إحصاء الاستشهادات المرجعية
		:	الإحصاءات المكتبية
		:	مسوحات الرفوف
الاستفادة	المفكرات	:	
	المقابلات	:	
	الاستبانات	:	

ومن الممكن أن تستخدم الطرق المباشرة ـ المفكرات والمقابلات والاستبانات ـ لقياس الاستخدام بشكل عام أيضاً ، كما يمكن استخدامها كطرق غير مباشرة لقياس الاستفادة . أما الطرق غير المباشرة لقياس الاستخدام بشكل عام ـ إحصاءات التداول وإحصاءات الاستشهادات المرجعية والإحصاءات المكتبية ومسح الرفوف ـ فلا يمكن استخدامها لقياس الاستفادة .

ويعتمد اختيار الطريقة على أهداف من يقوم بجمع البيانات . ومع ذلك نلاحظ ، غالباً ، أن معدّي التقارير عن دراسات «استخدام الكتب» لايسجلون أهدافهم بشكل دقيق وواضح ، حتى وإن كانوا على وعي بها ، ولعل هذا هو السر في استخدام بعض الأساليب غير الملائمة في بعض الأحيان مما يؤدي إلى نتائج غير دقيقة ، بل غير ذات قيمة أحياناً .

وتستخدم المجموعة الأولى من تلك الأساليب لجمع البيانات من المستفيدين ذاتهم ، فهي لذلك «دراسات مسحية للمستفيدين» . وتمتاز هذه الطرق بأنها تذهب إلى أبعد من حدود الإحصاءات الجامدة وتوفر مردوداً مباشراً عن الفوائد المكتسبة من استخدام مقتنيات المكتبة . وقد يكون تصميم الدراسة المسحية بسيطاً أو معقداً ، كما يمكن أن يلقي الضوء على احتياجات المستفيدين ، وهو ما لايمكن الحصول عليه عن طريق استخدام الأنظمة القائمة . ومثلما توفر الدراسات المسحية بيانات كمية فإنها توفر أيضاً ، وهذا هو الأهم ، بيانات نوعية عن رصيد المكتبة من حيث الدقة والفعالية ومدى ارتباطه بأهداف المكتبة . علاوة على ذلك فإنه من خلال الدراسات المسحية المصممة جيداً يمكن التعرف على الآثار النسبية للعوامل التي تحكم استخدام ، أو عدم استخدام ، رصيد المكتبة .

ومن ناحية أخرى هنالك بعض العيوب للدراسات المسحية عن المستفيدين ، فقد اكتشف العديد من الباحثين من خلال جهودهم

المضنية أن إعداد الأسئلة بدون أناة وتروٍّ يؤدي إلى الحصول على إجابات غامضة مما يجعل تحليل البيانات يستغرق وقتاً طويلا ، إضافة إلى إمكانية الخروج بنتائج غير دقيقة . كما أن اهتمامات المستفيدين ، الذين يمثلون مختلف الشرائح الاجتماعية ، غالباً ماتكون غير متفقة مع أهداف من يقوم بالدراسة ، وبدلا من أن تعكس إجاباتهم خبراتهم الواقعية سنجد أنها تصور آراءهم وتوقعاتهم ورغباتهم ، يضاف إلى كل ذلك أن الاعتماد على ذاكرة المستفيد في الإجابة عن الأسئلة قد يؤدي إلى إعطاء معلومات غير صحيحة .

وقد يؤدي عزوف بعض المستفيدين عن المشاركة في الدراسة إلى انحراف الدراسة عن مسارها أو تحيزها بشكل قد لايكون مدركاً ، ولذلك يعتبر معدل التجاوب معياراً مهماً لمعرفة مدى مصداقية نتائج الدراسة ، ويعرف معدل التجاوب بأنه عدد الأفراد الذين يستجيبون للدراسة معبراً عنه بالنسبة المئوية من مجموع أفراد العينة . وهنالك اتفاق ضمني بين الباحثين على أنه لايمكن الاعتماد على أية نسبة للمستجيبين تقل عن ثلثي مجموع العينة في الحصول على نتائج يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة .

ويعتبر الأسلوب الذي تدار به أداة جمع البيانات من الأمور المهمة في هذه العملية ، فقد يتم ذلك عن طريق الاتصال المباشر بالمستفيدين من المكتبات على أساس فردي ، أو عن طريق وضع الاستبانات في الأماكن التي يتردد عليها المستفيدون بكثرة على أمل أن يشجعهم ذلك على الإجابة عنها . ويتضح من خلال التجارب أن الطريقة الأولى أكثر فعالية .

ومن أجل التعرف على «استخدام الكتب» على نطاق واسع فإنه لايجوز الاقتصار على تقديم الاستبانات إلى المستفيدين داخل المكتبات فقط وإنما يجب التوسع في ذلك ليشمل جميع الفئات التي يحتمل أن تستفيد من خدمات المكتبة . وفي حالة الحاجة إلى

عينات من الكتب لجمع بيانات عن التداول أو الاستخدام المسجل مثلا فإن هنالك طريقتين لاختيار العينة :

الطريقة الأولى تعرف بعينة التداول (circulation sample) أو الإعارة (check-out) وتعتمد على اختيار الوحدات المستعارة من المكتبة في فترة معينة . وتظهر الممارسة العملية أن استخدام عينة الإعادة (check-in sample) التي تعتمد على إعادة الكتب إلى المكتبة ، بدلا من عينة الإعارة (check out) ، أكثر يسراً . ومن الدراسات المتقدمة من هذا النوع تلك الدراسة التي أجريت في جامعة مينيسوتا عام ١٩٣٠م [30] ، وقد استخدمت الطريقة نفسها لدى مكتبة جامعة ويلز من قبل بيج (Page) وتكر (Tucker) عام ١٩٦٧م [86] .

أما الطريقة الثانية فتعرف بعينة الرصيد (Stock sample) ، أو عينة المجموعات (Collection sample) ، وتعتمد على اختيار عينة عشوائية من وحدات مجموعة معينة ، وبعد تحديد هوية هذه الوحدات المختارة يتم تتبع تاريخ تداولها . وقد استخدمت هذه الطريقة في العديد من المكتبات المختلفة منها : مكتبة كلية موهلينبرج (Muhlenberg) مابين ٤٠ـ١٩٤٢م [27] ، ومكتبة جامعة شيكاغو عام ١٩٥٩م [35] ، ومكتبة بفيرلي هيلز (Beverley Hills) العامة بكاليفورنيا عام ٧٠ـ١٩٧١م [85] ، ومكتبة جامعة لانكستر عام ١٩٧٦م [49] . وكل نوع من هذه العينات يمكن أن يختار بشكل عشوائي أو منظم سواء من مجموع كتب المكتبة أو مجموعة الكتب التي تم تداولها في فترة معينة .

وفي الجدول التالي مقارنة بين مزايا وعيوب الطريقتين السابقتين لاختيار العينة ، نقلا عن جين (Jain) [54] :

الخاصية	المجموعة	الإعارة
هل يتم استخلاص النتائج من المجموعة ككل	نعم	لا
هل من الممكن إجراء دراسات طولية	نعم	لا
سهولة اختيار العينة وجمع البيانات	لا	نعم
هل تؤدي إلى تجنب مشكلات البيانات المفقودة أو تغيير أساليب تسجيل البيانات	لا	نعم

وتتلخص طريقة جين (Jain) للتغلب على مشكلة المعاينة باختيار ثلاث عينات هي : عينة المجموعة (collection) وعينة الإعارة (circulation) وعينة الطاولة (desk sample) ، ومن ثم قياس الاستخدام النسبي عن طريق الجمع بين العينات باستخدام الصيغة التالية :

$$\text{الاستخدام النسبي} = \frac{(\text{عينة الإعارة} + \text{عينة الطاولة}) \times 100}{\text{عينة المجموعة}} \%$$

ويبدو مجال عينة الطاولة أكثر ضيقاً من الأنواع الأخرى ، فهي تقتصر على الوحدات التي يتركها المستفيدون على طاولات القراءة فقط ، ولذلك لاتعد عينة مكتملة ، كما لايمكن اعتبارها عشوائية أيضاً ، للوحدات المستخدمة ، أو التي كان هنالك نية لاستخدامها خلال فترة زمنية معينة . وفي الفصل الثالث سيتم توضيح الأسباب التي قد تدعو إلى تفضيل طريقة معاينة على أخرى .

النوع الرابع للعينة هو عينة الرف (shelf sample) ، ويتم أخذها من الكتب التي على الرفوف مباشرة مما يحتاج إلى بذل جهد أقل من عينة المجموعة . وأهم عيوب هذه الطريقة أن الكتب المعارة

ستكون بالطبع غير موجودة وأي تحليل للاستخدام بالاعتماد على عينة كتلك يبدو كما لو كان تقليلا من قيمة الاستخدام .

المفكرات

تنبع أهمية المفكرات كأسلوب لجمع البيانات من الاعتقاد بأنها طريقة أفضل من الاستبانات والمقابلات للحصول على الحقائق . ومن أقدم الدراسات التي استخدمت بها هذه الطريقة دراسة لرالف شو (Ralph Shaw) عن العادات القرائية للعلماء [104] ، فقد اكتشف أن هنالك صعوبات في الاحتفاظ باهتمام العلماء بالدراسة إذا طالت مدتها ، بالإضافة إلى أن النتائج التي يتم الحصول عليها لاتستدعي تمديد فترة البحث .

وفي دراسة تالية أجراها قسم البحوث في (Aslib) ، قام العلماء والتقنيون بتسجيل تفاصيل عملهم والمعلومات التي يحتاجون إليها واستخداماتها على أشرطة أثناء العمل ، والحقيقة أنه ليس بوسعنا أن نقول عن هذه التجربة أفضل مما قاله جون مارتين (John Martyn) «لقد كانت البيانات المجموعة غنية ومتنوعة ولكن جميع محاولات تحليلها قد فشلت حتى الآن» [80] .

الأسلوب الثالث الذي يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار عند استخدام المفكرات يعرف بطريقة (المفكرة الجاهزة Instant Diary) ، وقد ابتكر هذا المصطلح من قبل فريق مشروع (PEBUL) للدلالة علي الاستبانة التي يقوم المستفيدون بتعبئتها بذاتهم ؛ حيث تقدم لهم حال دخولهم المكتبة ليقوموا بإكمال تعبئتها أثناء زيارة المكتبة ، وسيتم الحديث عن هذه التجربة بشكل أوسع لاحقاً عند الحديث عن (معاينة المستفيدين) . وقد تم تطبيق هذا الأسلوب بشكل أكثر دقة في دراسة طولية نادرة عن استخدام المكتبة أجريت في جامعة لانكستر [33] مابين ٧١ـ١٩٧٣م ، واستخدم في هذه الدراسة مجموعة من ٥٣ طالباً ، معظمهم من مرحلة البكالوريوس مع قلة من طلاب الدراسات العليا ، قدم لهم في بداية إحدى الجلسات

لأكاديمية نموذجان من المفكرات المطبوعة على بطاقات مثقبة الملحق ١) ، وطلب منهم إحضار هذه البطاقات معهم عند زيارة لمكتبة ، وأن يقوموا بتعبئة الجزء الأول من النموذج عن الغرض من لزيارة حال دخولهم المكتبة ، أما الجزء الثاني فهو على هيئة مفكرة يقومون بتعبئتها أثناء الزيارة ، وقد دفع للمشاركين مكافأة تشجيعية عند انتهاء الدراسة. ولذلك كان معدل التجاوب طوال فترة لدراسة عالياً ؛ حيث بلغ ٨٥٪ ، وبالتالي فقد حققت العديد من لإنجازات في مجال التعرف على أغراض وأهداف المستفيدين . وقد كان هذا الأسلوب أحد الطرق التي استخدمت في دراسة موسعة تم تمويلها من قبل مجلس موارد المكتبات (Council on Library Resources) وكان هدفها الأساس دراسة سلوك المستفيدين ، ولذلك لم تقدم إلا إشارات عابرة عن استخدام الكتب . وتبرز علاقتها بموضوع هذا الكتاب من حيث أنها تبين أن هذا الأسلوب يمكن أن يلقي الضوء على الدوافع والعوامل الأخرى التي تؤثر على استخدام الكتب ، وكذلك ردود فعل المستفيدين تجاه عدم توفر الكتب أو المعلومات المطلوبة ، أو أية عقبات أخرى قد تعترض طريقهم أثناء البحث .

وفي دراسة أوسع نوعاً ما لدى جامعة شيفيلد طلب من ٧٩ طالباً جامعياً أن يسجلوا مفكراتهم طوال أسبوع محدد من كل فصل دراسي خلال السنة الدراسية الثانية [45] ، وقد طلب منهم أن يسجلوا المواد التي استخدموها ، من كتب وغيرها ، في عمل التكليفات التي يطلبها منهم الأساتذة ، وكذلك مصادر الحصول عليها ، وقد كان معدل التجاوب مرتفعاً جداً إذ بلغ ٩٤٪ . وقريب من هذه الطريقة هنالك طريقة أخرى تدعى المفكرة المنظمة (Structured Diary) ؛ حيث يقدم للمستفيدين مفكرة جاهزة يطلب منهم تعبئتها كلما استخدموا كتاباً ، وقد استخدمت هذه الطريقة لدى جامعة باث (Path University) من قبل لاين (Line) في محاولة لقياس مدى نجاح المكتبة في تلبية الطلبات

المحتملة [66] ، وفي هذه الدراسة تكتب المفكرات عن العمليات التي تتم بعد العثور على مرجع ببليوغرافي أو كتاب أو أية وحدة مماثلة ، وبدلا من أن يطلب في نهاية النموذج المستخدم في هذه الطريقة تعريفاً بالكتاب المستخدم فإنه يورد عدداً من القوائم التي يطلب من المستفيد أن يؤشر عليها في المكان المناسب مما يوفر على المستفيد مشقة الكتابة (انظر الملحق ٢) ، ويمكن تعديل النموذج للتعريف بكتب منفردة أو للحصول على معلومات عن مدى الاستفادة من الكتب المستخدمة ، غير أن المشكلة الرئيسة لهذا النموذح تتمثل في العثور على المستفيد المناسب للحصول على نتائج تعبر عن الواقع ، وكذلك صعوبة الحصول على المستفيد الذي يعي كيفية تعبئة النموذج .

ومن الباحثين الذين قاموا بدفع مكافآت للطلبة لكي يشاركوا في دراساتهم جور (Gore) ، فقد قام بإعطاء ١٩ طالباً مكافآت ليقوموا بتعبئة مفكرات منظمة يسجلون فيها الكتب التي بحثوا عنها ، وتمكنوا من العثور عليها سواء عن طريق الفهرس ، أو بالبحث على الرفوف ، أو من خلال الإعارة بين المكتبات [40] .

وفي دراسة لدى جامعة كنساس [17] طلب من ٢٤ طالباً تسجيل مفكراتهم عن رحلتين للمكتبة على مدار أسبوعين ، وقد جاءت البيانات المسجلة على النحو التالي :

- وقت ابتداء وانتهاء كل عملية .
- موقع المكتبة المستخدمة في كل فترة .
- النشاطات التي يتم أداؤها في كل فترة .
- مستوى الرضا عن كل نشاط (مقسم الى خمس خانات) .

وبنظرة عابرة نجد أن هذه الدراسة لم تخرج بنتائج متميزة ، إلا أنها أثبتت أن هذه الطريقة مناسبة للحصول على مثل هذا النوع من البيانات . أما من الناحية العامة فإن هذه الطريقة يمكن استخدامها لتجميع المعلومات عن حجم الاستفادة من خدمات المكتبة

المتنوعة ، ولأن توفير الكتب يعد جزءاً من هذه الخدمات فمن الواضح أن بالإمكان استخدام هذه الطريقة كأحد مقاييس استخدام الكتب .

وقد استخدم في دراسة أخرى لدى جامعة ألستر أسلوب مماثل ، وقد تكونت عينة هذه الدراسة من ٤٦ طالباً جامعياً [133] . وفي دراسة لهاريس (Harris) ضمت العينة ٩٧ طالباً طلب منهم أن يقوموا بتعبئة مفكرة منظمة كل أسبوع طوال فصل دراسي ، وقد طلب من ضمن أسئلة الدراسة إعطاء تفاصيل عن الكتب المستخدمة والكتب التي لم يمكن العثور عليها (أنظر الملحق ٣)

وتبرز المشكلة الرئيسة للمفكرات من كون معظم الناس غير معتادين على كتابة مفكراتهم في المجالات الأخرى مما يجعل جمع البيانات بهذه الطريقة يبدو مزعجاً وغير طبيعي ، وقد يخفف من ذلك وجود نوع من النماذج المنظمة ، لكن ذلك يحد كثيراً من مدى التجاوب المتوقع من مصمم الدراسة .

ويمكن تلخيص مزايا المفكرات بما يلي :

- إمكانية تسجيل احتياجات المستفيدين وأعمالهم وردود أفعالهم وقت حدوثها .
- يمكن أن تلقي الضوء على طبيعة الفوائد التي يمكن الحصول عليها من التعامل مع الكتب .

أما العيوب فيمكن تلخيصها كما يلي :

- يغلب ، عادة ، على البيانات التي يتم الحصول عليها طابع التطويل وعدم التنظيم مما يؤدي إلى صعوبة تحليلها .
- عادة ماتكون الدراسات التي تعتمد على المفكرات مناسبة للمجموعات الصغيرة ، أما المجتمعات الكبيرة فإن من الصعب تطبيق هذه الطريقة عليها .

المقابلات

تعد المقابلات مع عينة من المستفيدين من أكثر الأساليب إيجابية للحصول على بيانات عن المواد واستخدامها . ومن الدراسات المتقدمة التي استخدمت هذه الطريقة الدراسة التي تمت لدى مكتبة كلية الولاية في آيوا عام ١٩٣٣م [36] ، والمثير للانتباه في هذه الدراسة أنها من أوائل الدراسات ، إن لم تكن أول دراسة ، تتضمن بحثاً عن الإخفاق في العثور على المواد المطلوبة (failure study) . وهنالك دراسة مماثلة لتلك تمت في جامعة بيرمنجهام عام ١٩٦٤م [129] . وقد أجريت المقابلات في الدراستين لدى البوابة الخارجية للمكتبة مما يعني أنها اعتمدت على قدرات المشاركين في استرجاع تجاربهم . ومن المحتمل أن معدل الإخفاق المسجل أقل مما هو في الواقع ؛ حيث يبدو أن عثور المستفيدين على بعض المواد التي بحثوا عنها قد أدى بهم إلى إغفال ذكر المواد التي لم يتمكنوا من العثور عليها .

وفي دراسة لريزينج (Raisig) وآخرين لدى مكتبة ييل الطبية [92] كانت المقابلات تتم وقت إعادة المستفيدين الكتب إلى الرفوف ، و كانت الأسئلة التي توجه للمستفيدين تتعلق بكيفية عثورهم على الكتب ، ومدى استخدامهم لها ، وهل وجدوا أية فائدة فيها؟ .

وفي دراسة لدوايت (Daiute) وجورمان (Gorman) كان اختيار المستفيدين الذين تجري مقابلتهم ، لمدة خمس دقائق ، يتم عشوائياً خلال الفترة التي تكون فيها المكتبة مفتوحة ، إذ يقومون أولا بتحديد المقاعد وأي مواقع أخرى عشوائياً لإجراء المقابلات ثم يقومون بالتردد على هذه المواقع بالتناوب حتى يتمكنوا من العثور على مستفيد لديه الاستعداد للمقابلة . وتعتبر هذه الطريقة مناسبة لمعرفة العلاقة بين أنواع المستفيدين وطبيعة المواد المستخدمة ، وإذا ماكان من ضمن المواقع المختارة أماكن لدى الرفوف فإن من

الممكن التعرف على المواد التي اكتفى المستفيد بمطالعتها عند الرف فقط .

وأجرى بلادين (Blagden) دراستين محدودتين قابل فيهما عينات من المستفيدين الذين قاموا باستعارة كتب من المكتبات [7,8] ، وفي الدراستين كان يعرض على المستفيدين الكتب التي استعاروها ويطلب منهم ذكر كيفية استخدامهم لها وما إذا كانوا قد استفادوا منها . وتعتبر هاتان الدراستان من ضمن مجموعة من الدراسات التي تهدف لقياس الاستفادة من استخدام الكتب بشكل مباشر .

يمكن استخلاص أحدث طريقة لاختيار عينة للمقابلة من دراسة لدى جامعة كانساس [17] ، فقد اختيرت عينة تتكون من ٧٥ طالباً جامعياً عن طريق دليل هاتف السكن الجامعي ، وتم إجراء المقابلات بواسطة الهاتف . وفي دراسة أخرى عن سلوك البحث عن المعلومات لدى سكان نيو انجلاند [18] ، تمت مهاتفة ٧١٨١ شخصاً وافق منهم على المقابلة ٤٠٪ ، وقد لاحظ الباحثون اختلاف معدل التعاون باختلاف العوامل البيئية ، فقد كان المعدل منخفضاً في أوقات الحرارة الشديدة .

وتتلخص مزايا استخدام هذه الطريقة بما يلي :

- إمكانية الحصول على مردود مباشر عن فوائد استخدام كل كتاب بشكل منفرد .

أما العيوب فتتمثل بما يلي :

- أن استخدام هذه الطريقة في الدراسات الموسعة تحتاج إلى تمويل ضخم .
- في بعض الحالات يكون معدل التجاوب عكس ماهو متوقع ، ويبدو ذلك بشكل ملحوظ في أوقات الازدحام لدى بوابات المكتبات الجامعية .
- إذا لم يكن من يقوم بإجراء المقابلات متدرباً على هذا النوع من طرق البحث فقد تأتي النتائج متحيزة بشكل غير مدرك .

استبانات التعبئة الذاتية

١- معاينة الكتب

لقد استخدم هذه الطريقة فسلر (Fussler) وسايمون (Simon) في دراستهما الموسعة لدى جامعة شيكاغو [35] ، وقد استخدما هذه الطريقة بشكل خاص لدراسة ماأسمياه بالاستخدام التصفحي (browsing use) لرصيد المكتبة ، وتضمنت استبانتهم بصيغتها النهائية السؤال عن أربعة أنواع من المعلومات هي : كيفية العثور على الكتاب ، أين جرى استخدامه؟ ، ماهو الغرض من استخدامه؟ ، وما حجم الفائدة التي يتوقعها المستفيد من الكتاب؟ ، وقد تم ترميز الاستبانات ثم وضعت كل واحدة منها داخل الكتاب الذي وضع عليها رمزه . ولأن اهتمام هذه الدراسة كان منصباً على جمع المعلومات عن عينة من رصيد الكتب ، فقد كانت كل استبانة تعاد يوضع مكانها استبانة جديدة . وقد تم لف الاستبانات على صفحات الكتاب لكي :

١ـ لاتمكن رؤيتها حتى يحرك الكتاب من على الرف .
٢ـ تتحرك عن موضعها إذا فتح الكتاب .
٣ـ يمكن ملاحظة تحركها عن مكانها إذا جرى تفحص الكتاب .

وقد تم لصق أقلام اللباد على نصف الاستبانات كمكافأة لتشجيع المستفيدين على الإجابة ، ولوحظ أن الاستبانات التي تحمل الأقلام كانت الإجابة عنها أكثر من الأخرى . أما فيما يتعلق بمعدل التعاون فلم تجر أية محاولة لتقييمه .

واستخدم أسلوب مماثل في دراسة لدى جامعة كاليفورنيا [61] ، حيث استخدم في الدراسة نفس استبانة فيسلر وسايمون (Fussler & Simon) السابقة بعد تعديلها وتوسيعها ، فأضيف اليها أسئلة عن وضع المستفيد واحتياجاته الملحة (أنظر الملحق ٥) . وكان

يجري فحص الكتب بانتظام لتقييم مدى تعاون المستفيدين . ويتم قياس معدل التعاون على النحو التالي :

$$\frac{\text{عدد الاستبانات المعادة}}{\text{عدد الاستبانات المعادة والمفقودة والتي تغيرت أوضاعها خلال فترة الدراسة}} \times ١٠٠\%$$

وقد كان معدل التعاون في دراسة كاليفورنيا ١٥,٧٪ فقط ، ويثير هذا المعدل المنخفض أسئلة جدية عن مدى التحيز في الاستجابات ، وكما رأينا من قبل فإن فيسلر وسايمون (**Fussler & Simon**) لم يقوما بأية محاولة منظمة لقياس معدل التعاون ولكنهما قدما معلومة صغيرة توحي بأن المعدل كان حوالي ٣٣٪ .

وقد جرت في كاليفورنيا تجربتان للبحث عن طرق لتحسين معدل التعاون ، تم في التجربة الأولى الإعلان عن الدراسة عن طريق توزيع نشرات دعائية في جميع أنحاء المكتبة ، ولم يكن هنالك إمكانية لقياس مدى تأثير هذه التجربة على معدل التعاون ، إلا أنها كانت في الواقع تجربة متواضعة جداً لتؤدي إلى نتائج إيجابية . أما التجربة الثانية فقد تم فيها وضع استبانة كاليفورنيا الأصلية في نصف عينة الكتب المختارة ثم وضع في النصف الآخر نسخة مبسطة منها ، وقد أظهرت النتائج تبايناً واضحاً في معدل التعاون بالنسبة للنموذجين ، ففي حين لم يتعد معدل التعاون للنسخة الأصلية ٩٪ كان حوالي ٢٥٪ للنسخة المبسطة . وهنالك أربع نقاط جديرة بالاهتمام في هذه التجربة :

١ـ أن الاستبانة المبسطة لايمكن أن تشتمل على السمات المعقدة للاحتياجات .

٢ـ كان عدد الاستبانات التي أعيدت ضئيلا جداً ، فلم يتعد ٤٩ استبانة من (١١٨٠) استبانة وضعت داخل الكتب .

٣ـ أن معدل التجاوب النهائي في التجربة والذي كان حوالي ١٧٪

لم يختلف كثيراً عنه في التجربة الأصلية حيث كان حوالي ١٦٪ .

٤ـ رغم أن استخدام الاستبانة المبسطة قد رفع معدل التعاون إلى ٢٥٪ فإن مشكلة الاستجابة المتحيزة مازالت قائمة .

وقد استخدم تايلور (Taylor) طريقة مماثلة لجمع البيانات إلا أنه لم يطلب من المستفيد تعبئة النموذج ، وإنما عليه فقط أن يلقي بالاستبانة في أحد وعائين : أحمر أو أزرق حسب استفادته من الكتاب أو عدمها ، وسنتحدث عن هذه التجربة لاحقاً عند الحديث عن (الملاحظة غير المباشرة) .

٢- معاينة المستفيدين

تستخدم الطريقة السابقة الكتاب كوحدة للمعاينة ، ويبدأ تسجيل استخدام تلك الوحدة عندما يقوم المستفيد بتحريك الكتاب عن موضعه . أما في هذه الطريقة فإن المستفيد هو وحدة المعاينة ، ويتم تسجيل استخدام الكتاب من قبله . وقد أجريت العديد من الدراسات لدى جامعتي درهام ونيوكاسل خلال الفترة من ١٩٦٦م إلى ١٩٦٨م باستخدام هذه الطريقة [89] . وقد أسميت الاستبانات (مفكرات جاهزة "instant diaries") حيث كانت تقدم للمستفيدين لحظة دخولهم إلى المكتبة ليقوموا بتعبئتها أثناء وجودهم فيها ، وتم تبني هذا الأسلوب على اعتقاد أنه سيخفض عدم الدقة في البيانات إلى الحد الأدنى ، بالإضافة إلى أنه قد يرفع معدل التعاون ، وهما المشكلتان اللتان رأيناهما في المقابلات التي تمت أثناء خروج المستفيدين من المكتبة الأكاديمية . وقد استخدم في جميع هذه الدراسات نموذج بطاقي للاعتقاد أيضاً بأن ذلك سيرفع معدل التعاون ، وقد تأكدت صحة هذا الاعتقاد من معدل التجاوب المرتفع الذي وصل إلى حوالي ٩٦٪ . وكان يوضع على البطاقات ختم بوقت الدخول ووقت الخروج مما أعطى معلومات قيمة عن توزيع المستفيدين بمختلف فئاتهم للوقت الذي يقضونه

لممارسة مختلف النشاطات في المكتبة .

وفي دراسة لدى جامعة لانكستر عام ١٩٦٨م استخدمت طريقة مماثلة [14] ، وقد طلب في الاستبانات (الملحق ٦) من المستفيدين إعطاء تفاصيل عن الكتب التي لم يتمكنوا من العثور عليها ، ومن ثم يقوم فريق البحث مباشرة بالبحث عن هذه الكتب . وقد كان معدل التجاوب مع هذه الدراسة معتدلا نوعاً ما حيث بلغ ٧١٪ ، غير أنه لوحظ أن من قاموا باستعارة الكتب أقل تجاوباً مع الدراسة من الآخرين . وقد قام ريفيل (Revill) بتطبيق هذه الطريقة بنجاح خلال السنوات التي قضاها في كلية الفنون التطبيقية بليفربول [94,95] . واستخدمت الاستبانات نفسها في دراسة لدى مكتبة فيلادلفيا الحرة [42] ، حيث طلب من المستفيدين عند إعادتهم للكتب المستعارة أن يذكروا المدة التي قضوها في استخدام الوحدات ، ويمكن اعتبار هذا الوقت الذي يقضيه المستفيد مع الكتاب معياراً غير مباشر للاستفادة ، غير أنه قد اتضح أن هذه الطريقة غير فعالة في تجميع مثل هذا النوع من البيانات بشكل خاص ؛ حيث أنها تعتمد على ذاكرة المستفيد في استرجاع مقدار الوقت الذي قضاه مع الوحدة ، وتتضح عدم الدقة في الاعتماد على ذاكرة المستفيد من خلال تقرير لفريق مشروع (PEBUT) ؛ حيث تمت مقارنة نتائج المقابلات عن الوقت الذي قضاه المستفيدون في المكتبة بتلك السجلات التي أعدها القائمون على الدراسة ، وتبين من هذه المقارنة أن الطلبة الذين تمت مقابلتهم وعددهم (١٧٤٦) طالباً قد بالغوا كثيراً في تقدير الوقت الذي قضوه في المكتبة بنسبة ٦٠٪ .

كما تم تبني طريقة إعطاء الاستبانات للمستفيدين عند دخولهم للمكتبة في الدراسة التمهيدية للمسح الذي قامت به جامعة كاليفورنيا [122] ، وطلب في الاستبانة معلومات عن القضايا التالية : وضع المستفيد ، والتعريف بالكتب المستخدمة ، ومدى

الحاجة اليها ، ومكان استخدام الكتب . وقد وصل معدل التجاوب ٦٩٪ ومع أن القائمين على الدراسة يعتبرون هذا المعدل منخفضاً إلا أنه في الواقع مناسب خاصة بالنسبة للمكتبات الأكاديمية ، أما في المكتبات العامة فإن معدل التجاوب عادة أعلى من ذلك ، فقد وصل إلى ٧٧٪ في دراسة لكيشير (Cheshire) [19] ، ومع ذلك فقد ينخفض هذا المعدل كثيراً كما في بفرلي هيلز حيث لم يتعد ٥٣,٤٪ [85] . وقد كانت نسبة المستفيدين الذين ذكروا أنهم لم يستخدموا أي كتاب في دراسة جامعة كاليفورنيا ٦٠٪ من مجموع المشاركين ، وقد اعتبر فريق البحث تلك النتيجة مشكلة عويصة خاصة وأنهم لايملكون أية وسيلة لمعرفة إذا ماكان هنالك أي تحيز في الاستجابات ، كما أنهم لم يقوموا بمقارنة النتائج التي توصلوا إليها بنتائج أية دراسة أخرى عن استخدام المكتبة مما قد يعطيهم بعض الدلائل ، ومع ذلك فقد اكتشفوا شكلا من أشكال التحيز المنظم "systematic bias" ؛ فالذين استعاروا الكتب لاستخدامها خارج المكتبة كانت نسبة الاستبانات التي قاموا بإعادتها أقل من تلك التي أعادها أولئك الذين استخدموا الكتب داخل المكتبة ، ويبدو ذلك متفقاً مع نتائج دراسة لانكستر رغم أن الدراستين غير متماثلتين . وقد طورت الطريقة التي استخدمت في دراسة لانكستر للتعرف على الكتب غير المتاحة من قبل كانتور (Kantor) لحساب مؤشر أداء المكتبة [58] ، ويتضمن الكتيب الذي أعده كانتور نفسه لحساب جمعية مكتبات البحوث (Association of Research Libraries) تعليمات محددة لإدارة الاستبانات ، كما ركز على أهمية استخدام المصطلحات المقننة عند الرغبة في تعاون المستفيدين ، كما أشار إلى ضرورة التنبه إلى أن المصطلحات قد تختلف من مكتبة لأخرى . وتقتصر طريقة كانتور على الرواد الذين يبحثون في فهارس الأسماء أو العناوين مما يوحي بأنهم يبحثون عن مواد معينة ، ولذلك فهي لاتأخذ في الحسبان استخدام تلك المواد التي يتم العثور عليها أثناء استعراض الرفوف .

وقد كلف المؤتمر الدائم للمكتبات الوطنية والجامعية (SCONUL) المكتبات الأعضاء بإرسال بيانات عن استخدام الكتب فيها ، ويحتوي كتيب الملاحظات الإرشادية المرفق بالجزء الثاني من قاعدة بيانات (SCONUL) الإحصائية على نموذج معد للاستخدام في المسوحات اليومية (الملحق ٧) . ويعتبر هذا نوعاً من الاستبانات المبسطة حيث أنه لايشتمل إلا على سؤال واحد فقط لايحتاج من المستفيد إلا أن يشطب على الرقم التالي في القائمة المرفقة عند كل استخدام للكتاب ، ورغم بساطة الاستبانة فإن ذلك لم يمنع بعض المستفيدين من تجاهلها ، وكان معدل التجاوب يتراوح مابين ٤٤٪ الى ٩٩٪ ، أما متوسط المكتبات التي كانت تشارك في العملية فقد كان ٦٨٪ . ولم يكن من الممكن وقت تأليف هذا الكتاب معرفة أسباب هذا الاختلاف الكبير في معدلات التجاوب ، والمعتقد أنه يعود لاختلاف الأساليب المتبعة في إدارة واستقبال الاستبانات .

وهنالك أسلوب أكثر بساطة لإرفاق الاستبانات مع الكتب تتمثل في لصقها على مقدمة الوحدة والطلب من المستفيد بأن يوقع أو يؤشر عليها بعد استخدام الوحدة ، وتستخدم هذه الطريقة عادة كوسيلة لجمع البيانات عن استخدام ، أو عدم استخدام ، أجزاء الدوريات الجارية في المكتبات الأكاديمية .

ويوجد نوع آخر من الاستبانات يعرف باستبانة مسح الإخفاق (failure survey) (انظر الملحق ٨) تم تطويره من قبل وحدة بحوث إدارة المكتبات (Library Management Research Unit) عندما كانت تابعة لمكتبة جامعة كامبردج [127,126,21] . وقد علقت رزم من الاستبانات في شكل بطاقات على رفوف الكتب في جميع أنحاء المكتبة ، وطلب من المستفيدين أن يسجلوا على كل واحدة من هذه البطاقات اسم الكتاب الذي لم يتمكنوا من العثور عليه . وللتحقق من معدل التعاون يطلب من المستفيدين ، في

أوقات يتم اختيارها عشوائياً ، حين مغادرتهم المكتبة تعبئة استبانات يطلب فيها ، من ضمن عدة أشياء ، ذكر عدد بطاقات الإخفاق التي تمت تعبئتها (الملحق ٩) . وهنالك طرق أخرى يوفرها هذا الأسلوب [21] للتحقق من إجابات المستفيدين . وبمقارنة معدلات التعاون في هذا الأسلوب بطريقة استبانة الكتاب (Questionnire in book) نجد أن هنالك تماثلا بينهما حيث يتراوح المعدل مابين ١٣,٧٪ و ٢٠٪ [126, 127] . وتعتبر هذه الطريقة مكلفة إلى حد ما حيث تتطلب كميات ضخمة من الأوراق لتوزع في أنحاء المكتبة .

ومن الطرق المعروفة في إدارة استبانات التعبئة الذاتية إرسالها بواسطة البريد وقد أمكن الحصول على معدلات تجاوب عالية بهذه الطريقة ، بلغت في ليدز ٨٣٪ [124] ، وفي كلية الفنون بلندن ٨٤٪ [9] ، وفي مسحين لدى ساوثمبتون ٩٣٪ [64, 70] ، ورغم أن هذه الطريقة مفيدة جداً للحصول على آراء عن المكتبات والعوامل المؤثرة في استخدام الكتب إلا أنها قد لاتكون ذات قيمة كبيرة للحصول على بيانات عن استخدام الكتب .

وأهم مزايا هذه الطريقة أنها :

- تسمح باستخدام عينات أكبر كثيراً من المفكرات والمقابلات .

أما العيوب فتتمثل فيما يلي :

- تختلف معدلات التجاوب بشكل ملحوظ حسب أسلوب إدارة الاستبانة .
- تعتمد الاستفادة من البيانات التي يتم جمعها على أسلوب إدارة الاستبانة .

الملاحظة

الملاحظة من الطرق التي يمكن أن تكون فيها وحدة المعاينة

المستفيد أو الكتاب . وهنالك نوعان من الملاحظة يجب أخذهما بعين الاعتبار هما : المباشرة وغير المباشرة . في النوع الأول يقوم الملاحظ بتسجيل نشاطات المستفيدين وقت حدوثها ، أما في النوع الثاني فيتم استخلاص النتائج من الآثار المترتبة على تلك النشاطات ، وبناء على ذلك فإن الملاحظة المباشرة تحدث أثناء استخدام المستفيد للكتاب ، بينما الملاحظة غير المباشرة تعتمد على تحركات رصيد المكتبة . وفي الحالة الأخيرة تكون وحدة المعاينة كل كتاب على انفراد ، ويمكن تجميع البيانات من على الرفوف أو طاولة الإعارة .

١- الملاحظة المباشرة

يعتمد تسجيل البيانات في هذه الطريقة على الغرض من الملاحظة ، ففي إحدى الدراسات من هذا النوع جرى البحث عن المستفيدين الذين يقومون بتناول الكتب من على الرفوف ، أو يبدو عليهم أنهم سيستخدمون الكتب ، ومن ثم إجراء مقابلة معهم ، أو يطلب منهم تعبئة استبانة البحث . ويمكن صياغة الأسئلة بحيث تفضي للحصول على معلومات عن العديد من القضايا كغرض الاستخدام ، ومصدر العثور على الكتاب ، والفائدة المتوقعة من الاستخدام ، ووضع المستفيد .... إلخ . وفي هذا الأسلوب تكون الملاحظة المباشرة قد استخدمت للتعرف على عينة من الكتب ، وهي تشبه أسلوب المعاينة الحصصية (**quota sampling**) التي تستخدم بشكل واسع في بحوث التسويق التي تجري في شوارع المدن الكبرى .

وفي نوع آخر من هذه الدراسات تم تسجيل الواقع المجرد لاستخدام الكتب دون أي اتصال مباشر بالمستفيد ، ومن السهل ملاحظة أن هذا النوع من الملاحظة المباشرة يجب أن يتم دون أية إثارة لانزعاج المستفيد لضمان فاعليتها مما يتطلب مهارات يصعب

الحصول عليها ، ولذلك فليس من الغريب أن تكون الدراسات التي أجريت باستخدام هذه الطريقة قليلة جداً في مجال علم المكتبات ؛ حيث يشعر موظفو المكتبة غالباً بعدم الارتياح لفكرة مراقبة المستفيدين . وقد تم تمويل عدد ضئيل من هذا النوع من الدراسات بشكل مناسب ، مما أسفر عن تجميع كميات متميزة من البيانات ، ومن هذه الدراسات تلك الدراسة التي قام بتسجيلها شنايدر (Snyder) [111] ، وتم في هذه الدراسة ملاحظة أكثر من (٣٢٩٠) مستفيداً من قبل ملاحظين مدربين بشكل جيد قاموا بتسجيل أوضاع المستفيدين وطبيعة المواد المستخدمة ، وقد اختيرت عينة عشوائية من هؤلاء المستفيدين من أجل إجراء مقابلات معهم .

ومن الدراسات التي استخدم فيها أسلوب الملاحظة المباشرة ، دراسة لتقييم كامل الاستخدام الداخلي لمجموعات المكتبة من الدوريات قام بها وينجر (Wenger) وتشيلدريس (Childress) [131] ؛ حيث جرت ملاحظة المستفيدين في أوقات مختارة عشوائياً لتعداد من يقومون بإعادة المجلدات الى الرفوف بعد استخدامها ، ومن يقومون بتركها على الطاولات ، ومن مجموع الفئتين تم استخراج معدل الاستخدام الداخلي للدوريات . ويمكن اعتبار منهجهما من أفضل الطرق لجمع مثل هذا النوع من البيانات .

وفي دراسة لدى جامعة كنساس [17] قام الملاحظون بالتجول في أنحاء المكتبة وتسجيل نشاطات المستفيدين ، بما في ذلك القراءة والبحث عن الكتب ، ومواقعهم . ومن أجل التأكد من صحة البيانات فقد اعتمد في هذا الأسلوب على قيام اثنين من الملاحظين بإجراء الملاحظة بالتناوب ثم يتم مقارنة النتائج لاعتمادها ، وقد بلغت نسبة التطابق بين الملاحظات ٩٢٪ بالنسبة للمواقع ، و ٨٠٪ بالنسبة للنشاطات المسجلة ، وإذا ماأخذنا في الاعتبار المشكلات التي قد تنتج عن القيام بمراقبة الناس أثناء عملهم دون التحدث

اليهم فإن هذه النسبة من الاتفاق تبدو معقولة . وهذه الطريقة تمثل إحدى طرق معاينة النشاط (activity sampling) وإذا ما أجريت الملاحظات بشكل ملائم فإنها قد تعطي تقييماً دقيقاً لمقدار الوقت الذي يصرف على كل نشاط ، وبالتالي تضيف بعض المقاييس للنتائج .

وهنالك تقارير أخرى عن استخدام الملاحظة المباشرة ومع أنها أقل اهتماماً باستخدام الكتب إلا أنها مفيدة في إلقاء الضوء على إمكانات هذه الطريقة . في إحدى تلك الدراسات[120] كانت تجري ملاحظة المستفيدين وتسجيل نشاطاتهم طوال وقت وجودهم في المكتبة ، وقد سهل هذه العملية أن المكتبة كانت عبارة عن غرفة واحدة يمكن ملاحظة جميع أنحائها من خلال طاولة مخصصة للمراقبة . وفي دراسة مشابهة [90] لدى المكتبة الطبية بجامعة ولاية وين تمت ملاحظة (٢٠٠) مستفيد طوال ثلاثة أسابيع وتسجيل المدة التي يقضونها في ١٤ موقعاً في المكتبة ، غير أنه لم تجر أي محاولة لتسجيل النشاطات التي يقومون بها . ولأن من المؤكد أن المواقع المحددة هي أماكن مخصصة لاستخدام الكتب ، فإن إجراء تعديل بسيط على الدراسة قد يؤدي إلى تجميع بيانات كمية عن المقادير النسبية لاستخدام مختلف أنواع المواد . ومثل الدراسة السابقة فقد كان لحجم المكتبة الصغير نسبياً دور في إمكانية إجراء هذه الدراسة .

وفي مشروع (PEBUL) حيث تشغل المكتبة التي أجريت فيها الدراسة بناية ضخمة متباعدة الأنحاء ، تم اختبار طريقة أخرى [33] ؛ حيث طلب من أحد الباحثين تسجيل سلوك المستفيد من خلال متابعة عينة من المستفيدين ، ولسوء الحظ كان الباحث الذي يقوم بالملاحظة طفيلياً أكثر مما يجب مما أدى إلى وقف التجربة في وقت قصير .

ومن الممكن استبدال الملاحظ البشري بآلة تصوير فترية

(Time-lapse) ، أو الدائرة التلفزيونية المغلقة ، غير أنه يجب أن تكون هذه التجهيزات قد ركبت بحيث تظل هناك بشكل دائم من أجل التشغيل الآمن ، أما إذا كانت قد ركبت مؤقتاً فقد تكون سبباً للإزعاج ، وعلى أية حال فإن البيانات التي تجمع بهذه الطريقة غالباً ماتكون غير دقيقة .

وقد سجل بين(Payne) وبليدن (Blagden) إحدى الطرق الجيدة للاستعانة بشخص طفيلي لملاحظة المستفيدين ؛ حيث تم توزيع استبانات على المستفيدين الذين يحتلون مقاعد للمطالعة ، وفي الوقت نفسه خصصت استبانة مماثلة لتسجيل نشاطات المستفيدين الذين لم يجدوا مقاعد أثناء إجراء الدراسة .

٢- الملاحظة غير المباشرة : إحصاءات المكتب

أسهل الأساليب لاستخدام هذه الطريقة هو تسجيل جميع المواد التي يتركها المستفيدون على طاولات القراءة . وتدعى هذه الطريقة أحياناً مسح إعادة الترفيف (reshelving survey) أو أسلوب التنظيف (sweep method) ، وتحتاج هذه الطريقة إلى الكثير من الوقت . وقد استخدمت هذه الطريقة لدى جامعة بوردو عام ١٩٦٦م [54] (الملحق ١٠) . كما استخدم الأسلوب نفسه لدى جامعة كنساس عام ١٩٧٦م . وفي مكتبة كلية الفنون بنيوكاسل كان يوضع ختم على الكتب التي تركت على الطاولات يشير إلى التاريخ قبل إعادتها إلى الرفوف ، ولذلك يمكن قياس مدى الاستخدام الداخلي مقروناً بالتاريخ عند الرغبة في سحب عينة من رصيد المكتبة [43] . والمشكلة الرئيسة لهذه الطريقة أنها تستغرق وقتاً طويلا في تجميع البيانات إلا إذا كانت المكتبة تمتلك سجلات مقروءة آلياً فمن الممكن استخدام القلم المضيء ، ومن ثم مقارنة تلك البيانات بملفات الرصيد .

وهنالك أسلوب جدير بالاهتمام لاستخدام هذه الطريقة أشار إليه

شو (Shaw) [106] ، يعرف باسم (تعليم الكعوب spine-marking) ؛ حيث توضع نقط لاصقة على كعب كل مجلد قبل إعادته للرف ، ويمكن وضع نقط بألوان مختلفة للتمييز بين الكتب التي أعيدت من الإعارة والكتب التي أعيدت من على طاولات القراءة ، وبذلك يمكن باستعراض الرفوف التعرف بسهولة على الكتب التي لم تستخدم منذ اتباع هذه الطريقة ، والكتب التي استخدمت داخل المكتبة فقط ، والكتب التي استعيرت فقط ، والكتب التي استخدمت داخلياً وخارجياً أيضاً . وأبرز عيوب هذه الطريقة هي أن تمييز الكتب بهذه الطريقة قد يؤدي إلى اجتذاب المستفيدين إليها على حساب الكتب الأخرى التي لاتحمل أية علامات ، وبالتالي فقد تقود هذه الطريقة إلى الإيحاء برضا المكتبة عن كفاية مقتنياتها . والذي يدعو لهذا التخوف هو ماحدث في جامعة لانكستر ؛ حيث تم تعليم الكتب المتاحة للإعارة لمدة أسبوع واحد فقط بوسيمة صفراء من الداخل ، ونتيجة لذلك فقد لوحظ أن المستعيرين كانوا يفضلون النسخ التي تحمل تلك العلامة على النسخ الأخرى التي تحمل نفس العنوان ولكنها غير معلمة رغم أنها متاحة للاستعارة لفترة أطول .

ومن الطبيعي أن الكتب التي تستخدم لدى الرفوف أو يقوم المستفيدون بإعادتها إلى الرفوف بأنفسهم لاتدخل ضمن إحصاءات المكتب أو مسح إعادة الترفيف . وقد اتضح من دراسة لدى جامعة نيوكاسل [121] أن المستفيدين قد قاموا بإعادة ٧٨٪ من المجلدات التي استخدموها إلى الرفوف ، وتقل هذه النسبة إلى ٦٠٪ عندما يوضع للمستفيدين تعليمات تدعو لعدم إعادة الكتب إلى الرفوف . وفي دراسة لدورهام (Durham) كانت نسبة الذين أعادوا الكتب إلى الرفوف مابين ٤٥٪ و ٥٥٪ رغم وجود تعليمات بعدم القيام بذلك [89] . وقد حاول هاريس (Harris)[43] التعويض عن ذلك عن طريق إجراء مسح للرفوف ؛ حيث يتم وقت إعادة ترفيف الكتب تسجيل إذا ماكان قد وضع عليها ختم التاريخ أم لا ، وقد تبين من

ذلك أن ماتم تسجيله من الاستخدام الداخلي في عملية إحصاء مكتبي بسيط كان حوالي ٥٪ فقط .

إن من غير الممكن تحديد عامل واحد يمكن بواسطته رفع معدل الاستخدام المسجل في سبيل الحصول على نسبة تمثل الاستخدام الكلي ، لأن لكل مكتبة تقاليدها المختلفة كما أن سلوك المستفيدين يختلف بشكل كبير جداً ، فأساتذة التاريخ ، مثلا ، يميلون عادة لإعادة ترفيف واحد أو اثنين من الكتب التي يستخدمونها ، بينما طلبة القانون يتركون العديد من مجلدات التقارير والشروح الثقيلة مبعثرة على الطاولات . ويفضل المكتبيون النوع الأول بالرغم من أن النوع الثاني هو الذي يمكن أن يستدل منه على مدى الاستخدام .

٣- الملاحظة غير المباشرة : مسوحات الرفوف

هنالك العديد من الطرق التي يمكن استخدامها لتجميع البيانات لدى الرفوف ، ويمكن أن تعد هذه الطرق من الملاحظة غير المباشرة ، كما يمكن أن تدخل ضمن طريقة الاستبانة اعتماداً على حجم التعاون المطلوب من المستفيد .

ومن الأساليب المتبعة في هذا المجال ملاحظة تأثر الغبار الذي يتكون على الكتب مما يشير إلى استخدامها ، وكذلك ملاحظة مإذا كانت المواد التي وضعت على الرفوف حديثاً ليست في أماكنها ، ويستخدم هذا الأسلوب غالباً في دراسات الدوريات ؛ حيث من السهل ملاحظة التغيرات التي تطرأ على ترتيب إحدى رزم الأعداد الحديثة . ومن الأساليب الأخرى استخدام وصلات من الخيوط السوداء يلصق أحد أطرافها على الرف ويدخل الطرف الآخر في الكتاب وحينما يحرك الكتاب يتغير وضع الخيط ، ومع أن استخدام هذا الأسلوب قد يؤدي إلى انزعاج المستفيد إلا أن من المؤكد أن ذلك أهون كثيراً من استخدام استبانة الكتاب questionnaire in)

(book) التي أشير اليها عند الحديث عن معاينة الكتب [13] . وقد استخدم بولتز (Politz) أسلوباً آخر [91] حيث قام باستخدام الغراء للصق صفحات الكتاب ببعضها ثم تفحص هذه الكتب فيما بعد لمعرفة إذا ماكانت الأوراق المتلاصقة قد فصلت عن بعضها ، غير أنه لاينصح باستخدام هذا الأسلوب في دراسة جادة عن استخدام الكتب . والواقع أن هذه الأساليب الثلاثة (الغبار والخيوط والغراء) قد تدل فقط على أن الكتب قد حركت من أماكنها ، أما قياس حجم الاستخدام لكل كتاب على انفراد فيحتاج إلى أسلوب أكثر كفاءة .

ويعد التصوير الفوتوغرافي أحد الحلول لهذه المشكلة ، وقد قام فسلر (Fussler) وسايمون (Simon) بتجربة وضع أوراق التصوير الفوتوغرافي الحساس بين صفحات الكتب ، ولكن هذا الأسلوب لم يسجل أي نجاح يذكر [35] . أما التجربة التي تمت مؤخراً في مكتبة مدينة ليدز وفي أماكن أخرى من قبل ميلبيرن (Milburn) فقد أظهرت بعض التفاؤل [83] . فقد استخدم في هذه الدراسة قطعاً فيلمية صغيرة بمقاس ٥x٢ مم من أفلام التصوير الفوتوغرافي الخام ، وتم توزيع زمن التعريض لكل قطعة إلى ثماني مراحل ؛ بحيث تزداد الفواصل بين المراحل في تسلسل مجدول ، ويمكن تجهيزها لتتناسب مع كثافة الضوء ، أو مجال أوقات التعريض . وقد ثبتت القطع الفيلمية على صفحات الدوريات ، أو على بطاقات توضع داخل المجلدات ، في أماكن متعددة ، وخاصة في قسم المراجع بمكتبة مدينة ليدز ، ومكتبة ليدز الجامعية وعدد من صالونات تجميل السيدات ، بعد ذلك يجري قياس كمية التعريض لكل قطعة بعد فترة زمنية محددة ، ومن خلال تحديد كميات التعريض النسبية يمكن استنتاج الكميات الزمنية النسبية لاستخدام الدورية ، وقد اتخذت كافة الاحتياطات لمنع تعرض القطع الفيلمية لأية إضاءة غير مرغوبة . وقد تبين بعد ذلك أن المجلدات التي تستخدم كثيراً يكون فيها تعريض القطع كاملا بحيث لايمكن قياسه ، بينما الاستخدام النسبي للمواد المختلفة

لايؤدي إلى التعريض الكامل للقطعة الفيلمية مما يجعل أمر قياس الاستخدام ممكناً . وفي الحالات العادية يمكن التمييز بين المواد التي استخدمت في أوقات متقطعة وتلك التي لم تستخدم على الإطلاق . وقد أظهرت نتائج الدراسة صلاحية هذا الأسلوب لقياس استخدام المواد شريطة أخذ الاحتياطات اللازمة وضبط القطع الفيلمية .

وقد قام تيلر (Taylor) بتعديل استبانة الكتاب التي تبناها فسلر (Fussler) وسايمون (Simon) (انظر معاينة الكتب) لدراسة الاستخدام لدى جامعة نيوكاسل [121] ، إذ وضع في كل كتاب من العينة قصاصة مطبوعة بحيث :

١ـ لايمكن رؤيتها إلا بعد سحب الكتاب من الرف .
٢ـ تتأثر عند فتح الكتاب .
٣ـ يمكن اكتشاف التأثر عند تفحص الكتاب .

وقد طلب في القصاصة (الملحق ١١) من المستفيد الذي يعثر عليها أن يودعها في أحد الملفين الموضوعين في نهاية صف الرفوف التي تحمل الكتاب ، وقد كان أحد الملفين أحمر يضع فيه المستفيد القصاصة إذا رأى أنه قد استفاد من الكتاب ، والآخر أزرق في حالة عدم الاستفادة . كما قام هاريس (Harris) بإجراء تعديل أوسع على هذا الأسلوب في دراسة لدى كلية الفنون بنيوكاسل [43] ، حيث لم يطلب من المستفيد إلا أن يلقي بالقصاصة فقط (الملحق ١٢) . ومن المؤسف أن أياً من الكاتبين لم يقدم أرقاماً يمكن أن يستدل منها على معدل التعاون الذي تحقق عن طريق استخدام هذه الأساليب ، بالرغم من أن تيلر (Taylor) قد أشار إلى أن المعدل الذي تحقق مع الدوريات العلمية كان أفضل بشكل ملحوظ مما تحقق مع الكتب . ويبدو من خلال النتائج التي توصل إليها أن معدل التعاون بالنسبة للكتب يتراوح بين ١٠ إلى ٣٠٪ ، وتتفق هذه النسبة مع ماتوصل اليه فسلر (Fussler) وسايمون

(Simon)،[35] وتومسون (Thompson)، باستخدام استبانة الكتاب (انظر معاينة الكتب) .

ويعد الشكل الذي استخدم لدى جامعة لانكستر عام ١٩٧٥م [33] أبسط أشكال هذا الأسلوب ، حيث وضعت القصاصات في الكتب بالطريقة المعتادة ، إلا أنه لم يطلب من المستفيد أن يقوم بأي عمل تجاهها ، فقد كان يتم تفحص كتب العينة بشكل منتظم ولذلك فليس هنالك حاجة حتى لطلب إلقاء القصاصة ، ومن الطبيعي في هذه الحالة أن لايكون هنالك سؤال عن معدل التعاون .

سجلات الاستخدام

هنالك الكثير من البيانات المتنوعة في المكتبات وغيرها من المؤسسات التي يمكن أن يستدل منها على وجود استخدام ، بل واستخدام مفيد ، للكتب . ومن الشائع تحليل مثل هذه السجلات بالرغم من أن النتائج التي يتم التوصل إليها غالباً ماتكون مبنية على افتراضات غير دقيقة . ويوجد مصدران أساسيان للحصول على هذه البيانات هما : أنظمة التداول في المكتبة والاستشهادات المرجعية في الإنتاج الفكري المنشور .

١- إحصاءات التداول

هنالك العديد من المزايا لهذا الأسلوب ، أحدها ، وربما أكثرها أهمية أن تسجيل البيانات ، في هذه الحالة ، يتم نتيجة لعملية مستمرة وبالتالي فهي دائماً جاهزة . والمزية الثانية أن حجم العينة ومدة إجراء الدراسة تحددها فقط طاقة الشخص الذي يقوم بتجميع البيانات ، ولذلك فليس هنالك حاجة لوضع حدود للدراسة ، خاصة مع وجود أنظمة التحليل الآلية الحديثة ، بالإضافة إلى عدم غموض البيانات وسهولة إحصائها وتصنيفها . من ناحية أخرى ؛ فإنه ليس هنالك مايدل على أنه يمكن استنتاج مدى الاستفادة من الكتاب

عن طريق سجل الاستعارة ، كما أن تحليل التداول لايمكن أن يبين أسباب اختيار كتب معينة وعدم الالتفات إلى الكتب الأخرى . ولأن من النادر في تحليل التداول أن يبنى المسح على كامل الرصيد بل على عينة منه ، لذلك فإن من المحتمل أن لاتشتمل العينة على الكتب التي لاتستخدم إلا قليلا أو التي تستخدم كثيراً .

وهنالك بعض العقبات في استخدام سجلات التداول ، فمن الواضح أن تاريخ تداول الكتاب لاتمكن معرفته إلا في حالة وجود سجل كامل لذلك التاريخ الذي يتم التعرف عليه في معظم الحالات من خلال أختام تاريخ الاستعارة الموجودة على بطاقة إعارة الكتاب ، وفي بعض المكتبات لاتكون السجلات المتاحة مكتملة لأن البطاقات تستبعد بعد امتلائها ، بالإضافة إلى أن بعض المكتبات لاتميز بين التجديد والاستعارة المبدئية ، والواقع أن مثل هذه الأمور يحدد أهميتها الغرض من المسح . فإذا كان الغرض تقييم مجمل الاستخدام فمن الواضح أن السجلات غير المكتملة ستقود إلى نتائج متحيزة ، كما أنه إذا كان الغرض معالجة التجديدات بصفتها امتداد للإعارة الأصيلة ، عوضاً عن أن تعد إعارات جديدة ، فإن سجلات الإعارة يجب أن تشتمل على بيانات التجديد .

وقد قام ستايج (Stieg) بتحليل سجلات الإعارة لدى مكتبة كلية هاميلتون للأعوام ١٩٣٨–١٩٤١م [115, 116] ؛ حيث أعدت بطاقة لكل كتاب تتم إعارته ثم تسجل عليها الإعارات التالية ، وكان من أبرز النتائج أن ٧٥٪ من الكتب التي تم تداولها قد استعيرت في سنة واحدة من تلك السنوات الثلاث ، بينما لم تصل النسبة إلا إلى ٦٪ في جميع السنوات ، وعلى هذا الأساس فإن الاستخدام السابق لايبدو المؤشر الأفضل للاستخدام في المستقبل .

وفي دراسة لدى مكتبة جامعة ليدز [86] ودراسات مماثلة لدى مكتبات جامعة بيرمنجهام وجامعة شيفيلد [62, 101] كانت سجلات الإعارة قصاصات من الورق تعبأ وقت الاستعارة من قبل

المستفيدين لتشكل بعد إعادة الكتب مادة هذه الدراسات . ويتبين من الممارسة العملية هنا أن تحليل البيانات يتم على أساس المستفيد وليس الكتاب ، ولذلك لم يكن في هذه الدراسات ، ماعدا دراسة مكتبة بيرمنجهام ، أية إشارة لمعدلات استعارة كل كتاب على انفراد ، غير أن نتائج الدراسات تلقي الضوء على العوامل المؤثرة في استخدام الكتب مما سيتم الحديث عنه لاحقاً في الفصل الثاني .

وقد استخدم تروزويل (Trueswell) أسلوباً آخر لعينة الإعارة [123, 125] ، وهو أسلوب تاريخ آخر إعارة (last circulation date) ، وفي هذا الأسلوب يتم تسجيل تاريخين لكل وحدة من وحدات عينة الكتب التي تتم استعارتها في فترة زمنية محددة : أحدهما تاريخ استعارة الكتاب منذ بداية الفترة والاستعارات التي تليها والآخر تاريخ الاستعارة السابقة لتلك الفترة مباشرة ، وفي نهاية فترة جمع البيانات تمثل في رسم بياني يوضح نسبة الكتب المستعارة في الفترة التالية للاستعارة السابقة ، أي أنه يشير إلى الكتب التي أعيرت في الفترة الراهنة . وقد وضع سلوت (Slote) إضافات جديدة لاستخدام هذا الأسلوب [108] ، كما يقدم ويليامز (Williams) وصفاً لأحدث تطبيقاته .

هنالك أسلوب آخر قريب من الأسلوب السابق يدعى عينة الكتب المعارة (checked out sample) ؛ حيث تؤخذ الكتب المعارة في فترة زمنية محددة كعينة . وقد استخدم هذا الأسلوب ماكليلان (McClellan) في الخمسينات [73] . وتقوم المكتبات العامة في بريطانيا بتطبيق هذا الأسلوب سنوياً [20] .

في دراسة فسلر وسايمون (Fussler & Simon) لدى جامعة شيكاغو [35] استخدمت عينة عشوائية من رصيد المكتبة في مجالات موضوعية معينة . وقد أخذت العينة عن طريق الفهرس ـ وفي تقرير الدراسة وصف دقيق لكيفية القيام بذلك ـ ثم وضع في

كل وحدة منها بطاقة تسجل عليها بيانات الإعارة ، وفي نهاية المدة المحددة تم تجميع هذه البطاقات وتحليل بياناتها ، ومع قدوم الأنظمة الحديثة أصبح هذا الأسلوب أكثر سهولة ؛ حيث تتم مقارنة ملفات الفهرس بسجلات الإعارة ، بالإضافة إلى أن الأنظمة التكاملية (Integrated systems) تجمع بين ملفات الفهارس والإعارة .

ومن الأساليب الشائعة في إحصاء الاستخدام من خلال الاستعارة تعداد أختام التاريخ على بطاقات الكتب ، وقد استخدم هذا الأسلوب ماكدويل (McDowell) في إحدى الدراسات من سلسلة استخدمت فيها عينة الرفوف (shelf sample) [75] . وآخر دراسة لتحليل عينات من رصيد المكتبة تم سحبها من الملفات المقروءة آلياً كانت لدى مكتبة كلية الفنون بلندن [88] . ودراسة شاملة أخرى من هذا النوع لدى جامعة بتسبرج [59] ؛ حيث تكونت العينة من تلك الكتب التي اقتنتها المكتبة في ستة واحدة ومضى على وجودها في المكتبة (٨٦) شهراً ، وليست أهمية هذه الدراسات نابعة من الأسلوب المستخدم بقدر ماهي من تحليل النتائج .

ومن أوائل الدراسات التي تم فيها فحص تاريخ الاستعارة لكامل رصيد المكتبة منذ ١٩١٠م ، تلك الدراسة التي أجريت لدى مكتبة جراندرابيدز العامة ؛ حيث تم فحص (٦٤٠٠٠) مجلد بأكملها مع تسجيل تاريخ آخر استعارة [93] وقد زادت إمكانات تحليل تاريخ استعارة كامل رصيد المكتبة مع قدوم أنظمة الإعارة الآلية ، وخاصة بالنسبة للمكتبات التي تحتفظ بسجلات إعارة متكاملة لجميع الكتب على أشكال مقروءة آلياً ، أما المكتبات التي لديها أنظمة آلية ولكنها لاتمتلك مثل هذه السجلات فبإمكانها أن ترصد كامل الاستخدام عن طريق الاستعارة لفترة زمنية محددة ، غير أنه يجب التنبه إلى أن ذلك لايمثل إلا عينة للاستخدام الكلي للمجموعات .

وتستفيد معظم المكتبات من البيانات التي تتيحها الأنظمة الآلية عن استخدام الكتب . وتعتبر مكتبة جامعة ساوثامبتون واحدة من

العديد من المكتبات الأكاديمية التي تنتج قوائم للكتب التي استعيرت أكثر ، أو أقل ، من الحد المتوقع . ومن ثم تستخدم هذه القوائم للتعرف على الكتب التي تحتاج إلى تغيير الفترة المقررة لإعارتها . وفي المملكة المتحدة جرى تحليل جميع بيانات الإعارة لكل سنة في الفترة مابين ٣٠ـ١٩٨٩م في عشرين مكتبة عامة من أجل تحصيل الغرامات المتأخرة للمؤلفين تحت قانون حقوق الإعارة العامة (Puplic Lending Right) [47] .

٢ إحصاء الاستشهادات المرجعية

يعتمد هذا الأسلوب على افتراض أن الكتاب أو مقالة الدورية المستشهد بها قد قرئت من قبل المؤلف الذي استشهد بها ، وبالتالي يمكن اعتبارها دليلا على الاستخدام . وإذا ماكانت الوحدة المستشهد بها من مقتنيات مكتبة المؤسسة التي ينتمي إليها المؤلف فإن من البدهي القول إن النسخة المستخدمة هي تلك التي تقتنيها المكتبة ، وفي غياب أية دلائل أخرى على استخدام تلك النسخة يكون الاستشهاد المرجعي هو المعقل الأخير الذي يحمي تلك النسخة من الاستبعاد .

وتبدو مزايا استخدام هذا الأسلوب لقياس الاستخدام ظاهرة للعيان ؛ كسهولة تحليل البيانات ، ويسر تطبيقه ، وإمكانية استخدامه في مجالات عديدة . ومن عيوب هذا النوع من تحليل الاستشهادات المرجعية هو ماقد يسببه من ضجر وملل للباحث . ومما يؤخذ على هذا الأسلوب ، كدليل على قيمة الكتاب ، أن المؤلفين عادة مايتجهون إلى استخدام المواد المتاحة لهم والاستشهاد بها ، معتقدين أنه لايوجد مواد أخرى يمكن الاستفادة منها . ويرى سانديسون (Sandison) أن هنالك احتمالا بأن يقل الاستشهاد بالمادة إلى النصف إذا مانقلت إلى قاعة المواد المحجوزة [98] . وقد حاول كلايتون (Clayton) أن يتجنب أحد مظاهر هذه

المشكلة بدراسة (١٦) رسالة دكتوراه من أربع جامعات ؛ حيث قام بمقارنة (٢٢٩٠) استشهاداً مرجعياً برصيد كل مكتبة من مكتبات الجامعات الأربع ، وكذلك تمت مقارنتها بمقتنيات أربع مكتبات أخرى بما فيها مركز تغذية المكتبة البريطانية بالوثائق (British Library Document Supply Centre "BLDSC") . وقد تبين من الدراسة أن متوسط نسبة المواد المستشهد بها من مقتنيات المكتبات التي قدمت فيها الرسالة يبلغ ٦٩,٥٪ ، ولم يظهر أن هنالك أي دور لحجم مقتنيات المكتبة ، أما الأمر اللافت للانتباه فهو أن متوسط نسبة استخدام مواد المكتبات الخارجية قد بلغ ٦٦٪ مما يظهر أنه ليس هنالك كبير فرق بين النسبتين ، ويمكن إرجاع ذلك إلى الأسباب التالية أو بعضها :

١ـ أن المستفيدين لايتأثرون بشكل أعمى بقرب المواد من متناول أيديهم عند اختيار مصادرهم .

٢ـ أن المكتبات الجامعية البريطانية تمتلك فعلا حوالي ثلثي المواد التي يحتاج إليها الطلبة في بحوثهم .

٣ـ أن هنالك توازناً بين العرض والطلب ؛ بحيث نجد أن طلبة الدراسات العليا مستعدون لتحمل المشاق إذا كانوا سيحصلون من خلال التبادل بين المكتبات على مايعادل نصف المواد التي يمكنهم الحصول عليها مباشرة من مقتنيات مكتباتهم .

وقد أجرى لويس (Lewis) دراسة مماثلة [62] ، وكانت العينة التي اختارها أكبر من عينتي كلايتون ؛ حيث ضمت الكتب والمقالات والرسائل العلمية ، غير أن النتائج التي توصل إليها كانت قريبة من كلايتون ؛ إذ بلغت نسبة الاستشهادات المرجعية من مقتنيات مكتبة الباحث ٦٣,٦٪ .

ومع أن الأرقام في نتائج هذه الدراسات تبدو لافتة للانتباه ، إلا أن الأهم هو حجم العينات فهي التي يمكن من خلالها قياس

مدى الاستخدام . فقد كان حجم العينة التي استخدمها لويس (Lewis) (٥٥) مطبوعاً اشتملت على (١٣٣٠) استشهاداً مرجعياً من (٧٧١) كتاباً كان منها (٤٥٨) كتاباً من مقتنيات المكتبة التي يبلغ حجم مجموعاتها من الكتب (٢٥٨٠٠٠) عنوان في ذلك الوقت ، وبعبارة أخرى فإن دراسة الاستشهادات المرجعية تدل بوضوح على أن الاستخدام كان لأقل من (٠,٢٪) من عناوين الكتب التي تضمها المكتبة ، علماً أن سجلات الإعارة تظهر أن هنالك (٢٦٨٠٠٠) إعارة قد سجلت في نفس العام [103] . وإذا ماعرفنا أن الموظف المطلوب لفحص هذا العدد من المصادر في الفهرس يحتاج إلى (١٢) ساعة من العمل ليقدم لنا جزءاً ضئيلا من المعرفة ، فإنه يتبين لنا أن استخدام إحصاء الاستشهادات المرجعية لقياس استخدام الكتب يحمل الكثير من العيوب الخطيرة .

وأكثر استخدامات تحليل الاستشهادات المرجعية في المكتبات كان للتنبؤ بمستقبل الاستخدام . وهنالك العديد من الدراسات من هذا النوع ، وسيتم الحديث عنها في الفصل الثالث .

الفصل الثاني

العوامل المؤثرة في استخدام الكتب

لايهدف هذا الفصل إلى تحليل الإنتاج الفكري عن الاحتياجات المعلوماتية واستخدام المعلومات ، فهنالك العديد من الدراسات التي يمكن الرجوع إليها في هذا المجال ، كما يمكن الاستفادة منها في موضوعنا هذا . وأبرز مايمكن استنتاجه من تلك الدراسات هو أن الأسس النظرية السليمة لفهم سلوك الباحثين عن المعلومات ومستخدميها لم تصل مرحلة النضج بعد . ولقد تم التعرف على العديد من العوامل ذات العلاقة بالاحتياجات التي تدعو إلى استخدام المعلومات ، ومعظم هذه العوامل ، إن لم تكن كلها ، ذات علاقة من نوع ما بهذه الدراسة . ومن الصعب ، نظرياً ، القول إن أياً من هذه العوامل له الأثر الأقوى في استخدام الكتب ، ولعل من الأحوط القول إن مجموعة من العوامل تقود إلى استخدام كتاب معين في وقت معين من قبل مستفيد بعينه .

خصائص المستفيدين

هنالك العديد من النقاط التي يجب أن تؤخذ بالاعتبار لفهم العلاقة بين خصائص المستفيدين واستخدام الكتب . فالطلب على الكتب مرتبط ، مبدئياً ، بأهداف المستفيد الشخصية كالعمل أو الترفيه ... إلخ ، وقد تختلف هذه الأهداف من وقت لآخر . فدراسة الاستخدام الداخلي للكتب ، على سبيل المثال ، في مكتبة جامعية خلال الفصل الدراسي ربما تختلف نتائجها كثيراً فيما لو أجريت تلك الدراسة أثناء فترة الإجازة ، ومن الواضح أن المشكلة هنا تتعلق بالمعاينة . كذلك فإن العمر ، ومستوى التعليم ، وموضوع الدراسة ، كل ذلك من الفروق الملاحظة في حجم استخدام الكتب ، سواء في المكتبات الجامعية أو المتخصصة أو العامة .

ويتضح من العديد من الدراسات مدى التباين بين العاملين في مختلف الفروع العلمية في احتياجهم للمكتبة وبالتالي استخدامهم لمقتنياتها ، فالباحثون في مجال الفنون يسنخدمون مواداً متنوعة من مختلف أنواع المكتبات أكثر مما يفعل الباحثون في المجالات العلمية [24, 25, 107, 114, 118] . كما تظهر معظم دراسات الاستخدام من خلال الاستعارة أن طلبة الفنون ، أيضاً ، أكثر استعارة للكتب من طلبة العلوم ، بينما يحتل طلبة الدراسات الاجتماعية منزلة بين الفئتين [52, 86, 101] .

وفي دراسة نادرة حول الفوارق المتعلقة بالجنس ، وجد ماكدرميد (**McDiarmid**) أن النساء أكثر استعارة للمواد من الرجال ، بالرغم من أن باركي (**Barkey**) لم يجد أي فرق بينهما [6] ، كما اكتشف أيضاً أن كمية الكتب المستعارة ترتفع مع معدل الدرجات الدراسية ، ويتفق معه باركي في ذلك . وكذلك السنة الدراسية ، وهو مايتفق مع نتائج الدراسة البريطانية . بالإضافة إلى ذلك فقد وجد أن معدل عدد العناوين المستعارة من قبل طلبة المؤسسات المختلفة يختلف بشكل ملحوظ ، ونجد النتيجة نفسها في دراسة أكثر حداثة في بريطانيا ، فقد بينت أن متوسط عدد المجلدات المستعارة لكل فرد من عينة المستفيدين في المكتبات الجامعية يتراوح مابين ١٦,٧ و ١٠٣,٦ في ٨٧ـ١٩٨٨م [103] ، وفي كلية الفنون كان مابين ٢٠,٨ إلى ٤٨,٥ في ٨٦ـ١٩٨٧م [23] ، وفي المكتبات العامة كان مابين ٦,٠ و ١٧,٨ في ٨٧ـ١٩٨٨م [20] .

ومن المرجح أن أهداف المؤسسة وأسلوب التعليم وتوفر الخدمات المكتبية أكثر أهمية من خصائص المستفيدين في تفسير الفوارق الظاهرة بين المؤسسات . ويمكن استخلاص الدليل على ذلك من دراسة لدى جامعة لانكستر [33] ، كان الهدف منها مضاهاة دراسة تيلر (**Taylor**) عن الكتب لدى جامعة نيوكاسل [121] ، واستخدم فيها نفس حجم العينة وفي المجال الموضوعي نفسه . وقد ظهر

من النتائج أن مستوى الاستخدام الداخلي لدى لانكستر كان أعلى منه لدى جامعة نيوكاسل بما بين ضعفين إلى ثلاثة أضعاف ، حتى بعد احتساب الفوارق بين المجموعات .

وهنالك دراستان ، من أحدث الدراسات ، لاكتشاف اتجاهات استخدام الطلاب للمكتبة ببعض التفصيل . ففي جامعة ألستر قام ويلسون (**Wilson**) بمقابلة الطلاب لسؤالهم عن استخدام المكتبة وأنماط البحث [133] ، وقد أرفق بهذه البيانات مفكرات عن استخدام المكتبة ، وفي جامعة شيفيلد أجريت دراسة طولية على طلبة البكالوريوس [45] ؛ حيث تم تتبع طلبة ثلاثة تخصصات في مكتباتهم الجامعية من أجل اكتشاف احتياجاتهم المعلوماتية واستخدامهم للمكتبة والكتب .

في المكتبات العامة قد تكون هنالك فروق في حجم الاستخدام ترتبط بخصائص المستفيدين ، وهذا مايبدو من دراسة لدى مكتبة ارمسترونج في ولاية نيويورك [3] ، وهنالك أمثلة أخرى في الإنتاج الفكري المكتبي ، ومع ذلك فقد يكون ذلك عائداً ، ولو جزئياً ، إلى اختلاف أهداف المكتبات . ومن الدراسات الجديرة بالاهتمام تلك التي طبقت على سكان نيوانجلاند [18] حيث تبين أنه ليس هنالك أية فوارق ديموغرافية بين من يرتادون المكتبات ومن لايرتادونها .

وهنالك العديد من الدراسات التي تتناول العادات القرائية لدى الأطفال ، ولن نتطرق بالتفصيل لهذه الدراسات ، إلا أن من الجدير أن نشير إلى أن هنالك فوارق بين الأفراد ذات علاقة بالعمر والجنس .

وأخيراً ، هنالك غير المستفيدين . ويوجد العديد من الدراسات ذات النتائج المتضاربة في هذا المجال ، ففي حين يستنتج لوبانز (**Lubans**) في دراسة له أن غير المستفيدين من مكتبته الجامعية يمتلكون خصائص مماثلة تماماً لخصائص المستفيدين [72] ، نجد هودونيك (**Hodowanec**) يشير إلى دراسات خرجت بنتائج مغايرة

تماماً لما توصل إليه لوبانز ، مما يوحي بأن هنالك حاجة لإجراء المزيد من الدراسات حول النزعات النفسية العميقة للاستخدام ، وقد قام نيجيل فورد (Negel Ford) بوضع لبنة الأساس لدراسات من هذا النوع [34] .

الوقت المتاح

يمكن اعتبار الوقت الذي يقضيه المستفيد في قراءة الكتاب مقياساً لمدى أهميته ، ولذلك يجب النظر إلى الوقت المتاح للقراءة على أنه أحد العوامل ذات العلاقة باستخدام الكتاب . ونستنتج من العديد من الدراسات عن العادات القرائية للباحثين أنهم يقضون حوالي خمس ساعات أسبوعياً في قراءة مايقرب من نصف دزينة من الكتب [5] . ويظهر من دراسات لدى جامعة دورهام [80] أن طلبة البكالوريوس يقضون حوالي (١٢) ساعة أسبوعياً في القراءة . وهنالك دراسات أخرى عن استخدام الطلاب للمكتبات نستطيع أن ندرك من خلالها أن تلك الاستنتاجات ليست بعيدة عن الحقيقة . وهكذا نجد في دراسة لدى ساوثامبتون أن معدل الساعات التي يقضيها الطلبة في مكتبات الكليات كان ٤,٦ ، وفي ليدز نجد أن أكثر من نصف طلبة البكالوريوس يقضون حوالي الساعة كل يوم عمل في مكتبة الجامعة المركزية [124] ... وهكذا . وليس هنالك مصادر متاحة يمكن أن نستقي منها بيانات واضحة عن كمية الوقت المتاح ، فعلياً ، الذي يمكن أن يقضيه مختلف المستفيدين في استخدام الكتب ، غير أن من الواضح أن المستفيدين ، في مكتبات معينة ، يعانون من بعض القيود التي تحكم الوقت الذي يستطيعون قضاءه في المكتبة مما يؤثر على استخدامهم للمكتبة وبالتالي على أداء المكتبة .

سهولة المتناول

في مكتبات الرفوف المفتوحة ، هنالك عدد من العوامل التي يمكن أن تؤثر على الاستخدام . وتتمثل هذه العوامل فيما يلي :

١- موقع المكتبة .

٢- المكتبة المركزية أو الفرعية .

٣- الموقع داخل المكتبة .

٤- ترتيب الرفوف .

٥- مستوى ارتفاع الرفوف .

٦- الموقع على الرف .

١- موقع المكتبة

يوجد عدد كاف من الدلائل على تأثير المسافة الفاصلة بين المستفيد والمكتبة على استخدامه للمكتبة ، وبالتالي استخدامه لرصيدها من الكتب . ومعظم الدراسات التي نشرت في هذا المجال تتناول المكتبات العامة والمتخصصة ومراكز المعلومات ، وقد قام لانكستر (Lancaster) بإعداد ملخص جيد لهذه الدراسات [60] ، كما يوجد دلائل أخرى عن مراكز المعلومات الصناعية في دراسة لألين (Allen) [2] ، وعن تأثير ذلك على المكتبات الجامعية في دراسة لدى جامعة دورهام [89] . وعلى العموم فإن مدى استخدام الشخص للمكتبة ومجموعاتها يعتمد على المسافة بين منزل أو مكان عمل ذلك الشخص والمكتبة موضع البحث .

٢- المكتبة المركزية أو الفرعية

من القناعات الثابتة لدى معظم المكتبيين أن المكتبات الجامعية ذات المجموعات المركزية أكثر فعالية من اللامركزية . ومع ندرة

الأدلة القوية على ذلك ، إلا أن ميتز (Metz) قد استنتج من البيانات التي قام بجمعها من عدد من المؤسسات الأكاديمية المتماثلة في نبراسكا وفيرجينيا أن المكتبات اللامركزية تخضع لقواعد التخصص الصارمة مما يؤدي إلى ضعف الاستفادة منها . ويضم تقرير (PEBUL) عدداً من الأمثلة عن الاستخدام غير المتقيد بالتخصص لأرصدة المكتبات [89] ؛ ففي جامعة نيوكاسل تبين أن ٢٤٪ مما استعاره أعضاء هيئة التدريس كان لكتب من خارج مجالات تخصصهم بمعناه الواسع ، وفي دراسات سابقة عن الاستعارة [52, 86, 101] نجد العديد من الدلائل على أن المستفيدين يميلون إلى استخدام المكتبات ذات المجموعات الضخمة العامة .

٣- الموقع داخل المكتبة

من الملاحظ أن المكتبات تشابه مؤسسات البيع بالتجزئة ، ولذلك فإن وجود أماكن بارزة للعرض يؤثر على الاستخدام . وتعد العديد من المكتبات أماكن لعرض الكتب المعادة من الإعارة ، كما تقوم المكتبات العامة بالعمل على تشجيع استخدام الكتب عن طريق عرض مجموعة من المواد في موضوع مختار . وقد وضع جولدهور (Goldhor) مجموعة من المواد في عرض خاص قريباً من طاولة الإعارة في إحدى المكتبات العامة ، ووجد أن استعارة هذه المواد قد ارتفعت بنسبة تزيد عن ١٠٠٪ [39] ، علاوة على ذلك فقد وجد أن هذا لم يقلل من حجم القراءة في المكتبة . وقد خرج هاريس (Harris) من دراسة نسقية (Systematic study) له في إحدى المكتبات الجامعية بالنتيجة نفسها [44] ، ويبدو أن هذه النتائج تتفق مع نتائج العديد من الدراسات التي تتناول سلوك البحث عن المعلومات ، وهي تشير في مجملها إلى أن سهولة المتناول تؤثر في الاستخدام . ومن التجارب المثيرة في هذا المجال ماحدث في مكتبة جامعة شيفيلد ؛ حيث أصبح أحد المواقع في

المكتبة مزدحماً بالمواد ولذلك تم سحب المواد الراكدة ووضعها على رفوف معدة فقط من أجل توسعة المكان لمواد جديدة ، وبالصدفة كانت هذه الرفوف قرب مدخل المكتبة ؛ بحيث أصبحت تلك المواد المبعدة أسهل متناولا من السابق ، مما أدى بالتالي إلى استخدامها [12] .

ومن الواضح أن الكتب التي توضع في أماكن مغلقة ، لايمكن العثور عليها من قبل المستفيدين الذين يفضلون تصفح الكتب على الرفوف ، إلا إذا كان لهم نوع من الامتياز يسمح لهم بالوصول إلى تلك المواد . وقد تبين من العديد من الدراسات أن معظم المستفيدين يفضلون التصفح لدى الرفوف كوسيلة للعثور على المواد التي يريدون استخدامها ، وتتراوح نسبة المواد التي تمكن المستفيدون من العثور عليها عن هذا الطريق ، حسب عدد من الدراسات ، مابين ١٢,١٪ إلى ٧٧٪ ، وقد قام لورنس وأوجا (Lawrence & Oja) بإعداد عرض لتلك الدراسات [61] . ويبدو أنه ليس هنالك مايمنع من القول إن مايعادل ثلث المواد في المكتبات الجامعية يكتشف عن طريق التصفح لدى الرفوف ، كما أظهرت دراسة عن المكتبات العامة في بريطانيا أن مابين ٣٦٪ إلى ٥٥٪ من الروايات المستعارة قد تم العثور عليها من تصفح الرفوف ، مقارنة بالاختيار عن طريق اسم المؤلف [112] ، وقد خرجت إحدى الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة بنتائج مشابهة [39] . وتوجد بعض الشكوك حول ماإذا كان التصفح طريقة صالحة للحصول على المواد ذات المنفعة العلمية ، ولعل ذلك يعود إلى ندرة الأدلة على ذلك ، ومع ذلك فإن من الواضح أن هنالك إجماعاً واسعاً على أن التصفح نشاط ذو أهمية بالغة ، وفي الدراسة التي أشير اليها عن المكتبات العامة مايدل على أن معظم الروايات التي استعيرت قد قرئت [112] ، وحتى وإن لم تكن جميع الروايات التي قرئت كان العثور عليها عن طريق التصفح ، علماً بأنه ليس هنالك أي دليل يدعم هذا الاعتقاد ، فإن ذلك لازال يعني أن أكثر من نصف

المواد التي وجدت عن طريق التصفح في هذه الحالة كانت مرضية .

ومن الجدير بالذكر أن هنالك دراستان ريساديتان في مجال استخدام والبحث عن المعلومات قد توصلتا إلى نتائج في هذا الموضوع تدل على أهمية التصفح [67, 80] . والنظريات الحديثة عن سلوك المستفيدين مبنية على مفاهيم ترى في الإنسان متسقاً نشطاً للمعلومات وليس فقط معالجاً سلبياً ، وتعزز هذه المفاهيم الاعتقاد بأنه ليس من الضروري أن تكون الأنظمة ملبية تماماً لاحتياجات المستفيد ، وأن للتصفح دوراً في العملية الإبداعية [28] . ومن هنا يظهر لنا أن التصفح عامل مهم في لفت انتباه القراء الى الكتب .

٤- ترتيب الرفوف

معظم مكتبات الرفوف المفتوحة تقوم بتنظيم أرصدتها حسب أحد أنظمة التصنيف . ومعظمها تجد أن من المستحيل ترتيب كامل رصيدها في صف واحد ، ولذلك فمن الشائع أن نجد الكتب ، وأحياناً الدوريات ، مرتبة في مجموعتين متوازيتين : إحداهما للكتب ذات الحجم المعتاد والأخرى للكتب كبيرة الحجم . كما أن العديد من المكتبات الجامعية يكون لديها مجموعة مستقلة للكتيبات ، بالإضافة إلى مكتبة مستقلة تماماً داخل المكتبة ، غالباً ماتضم مجموعتين متوازيتين ، تدعى (مجموعة الإعارة قصيرة الأجل Short loan collection) . والاعتقاد الشائع هو أن مجموعات المواد كبيرة الحجم والكتيبات ستحظى باستخدام أقل من مجموعة الكتب ذات الحجم العادي ، نظراً لأن الحصول على الأخيرة يحتاج إلى جهد أقل . وفي حين نجد أن المكتبات الجامعية تبرر عزل مجموعات مواد الإعارة قصيرة الأجل والكتب الدراسية ، بأنها تستخدم بشكل مكثف ، إلا أن الذي يحدث غالباً أن ثلث هذه المجموعة يظل بدون استعارة طوال العام ، ومن المؤكد أن السبب في ذلك يعود ، في بعض الحالات ، إلى قصر فترة الإعارة مما

لايسمح بقراءة الكتاب .

وفيما يتعلق بالمجموعات بشكل عام ، فإننا نجد أن الرفوف التي تضم نسبة كبيرة من المواد القديمة يقل استخدامها ، وأن استبعاد المواد القديمة يرفع من نسبة الاستخدام . وقد حدثت هذه الظاهرة لدى كلية هامبرسايد ؛ حيث ارتفعت معدلات الاستعارة ١٣٪ في السنة التالية لاستبعاد المواد القديمة ، مع الأخذ بالاعتبار أن هنالك عوامل أخرى قد أدت لذلك [132] . من ناحية أخرى ، نجد أن الاستعارة قد قلت لدى مكتبة فورست هيل أحد فروع مكتبة تورنتو العامة بعد استبعاد المواد القديمة [78] ، ويبدو ، في هذه المكتبة على الأقل ، أن هنالك علاقة بين الاستخدام وحجم المجموعات . وقد حصل ماجراث (McGrath) على نتائج مشابهة لدى جامعة جنوب غرب لويزيانا [77] ، كما نجد ظاهرة مماثلة في تقرير لهندل (Hindle) ؛ حيث اكتشف أن معدل نمو مجموعات مكتبة الجامعة يسير جنباً إلى جنب مع معدل نمو الاستعارة [49] .

وفي المكتبات العامة كان هنالك العديد من التجارب حول ترتيب مجموعات المكتبة [1] . ففي المكتبات التي تتبع الطريقة التقليدية في تصنيف الكتب الأدبية حسب اسم المؤلف ، بينما تصنف الكتب الأخرى حسب ديوي ، كانت هنالك تجارب للتصنيف حسب اهتمامات القراء ، وقد ابتدأت تلك التجربة لدى مكتبة ديترويت العامة عام ١٩٤١م ، وتبين من هذه التجربة أنها تؤدي ، بشكل عام ، إلى زيادة معدل استعارة الكتب بشكل مثير أحياناً ، وفي بعض الحالات ، على الأقل ، تكون هذه الزيادة كبيرة جداً ولفترة طويلة كما حدث لآثار هوثورن (Hawthorn)

٥- مستوى ارتفاع الرفوف

طبقاً لمقولة نظرية لأحد الكتاب فإن :

من الواضح أن الاستعارة في المكتبات المدرسية تزداد

حينما توضع الكتب علي الرفوف الوسطى ؛ بحيث
يسهل الوصول إليها [53].

وفي إحدى الدراسات عن وجهات نظر المستفيدين من المكتبات العامة [112] ، ذكر ٢٩٪ منهم أن للرفوف العليا أثر على التصفح وليس على البحث عن مواد معينة ، ويتفق ذلك تماماً مع نمط السلوك الذي عرفه منذ زمن طويل تجار التجزئة عند عرض بضائعهم وخاصة في المحلات التجارية الكبرى(Supermarkets) . ولايوجد إلا القليل عن تأثير مستوى ارتفاع الرفوف في المكتبات الجامعية ، وقد بحث أحد الدارسين في هذا المجال فلم يجد لذلك أي أثر مما أثار دهشته [11] ، غير أن أحد المكتبيين قد وجد ، عن طريق الاستنتاج ، أن مستوى ارتفاع الرفوف يؤثر على الاستعارة . وفي دراسة لدى جامعة ستراثسايكل وجد باري وودورد (Barry Woodward) أن استعارة الكتب التي على الرفوف الوسطى تفوق تلك التي على الرفوف العليا أو السفلى [134] ، وعندما انتقل إلى دورهام استخدم الرفوف الوسطى ثم السفلى لترتيب المجموعة الرئيسية ، والرفوف العليا لتخزين المواد الأقل استخداماً [135] . وبالنظر إلى المعدلات العالية لاكتشاف المواد من خلال التصفح في المكتبات الجامعية فإنه لايبدو أن هنالك أي سبب للاعتقاد بأنه لايوجد تأثير لمستوى ارتفاع الرفوف .

٦- الترتيب على الرفوف

لقد اكتشف وودورد (Woodward) في دراسته لدى ستراثسايكل عاملا آخر يؤثر في استخدام الكتب ، وهو أن استعارة الكتب التي على الطرف الأيمن للرفوف تفوق تلك التي على الطرف الأيسر ، وهذا يبدو أمراً طبيعياً ، لأن معظم المستفيدين يستخدمون أيديهم اليمنى ، إلا أنه ليس هنالك مايمكن عمله تجاه هذه المشكلة .

العوامل البيئية

من العوامل المؤثرة في استخدام الكتب في أية مكتبة توفّر المقاعد . ويبدو ذلك واضحاً في المكتبات الجامعية والمكتبات المرجعية العامة . وتظهر الدراسات النسقية التي أجريت في المملكة المتحدة ، عن قيمة توفّر المقاعد في المكتبات الجامعية ، أنه ليس ضرورياً في معظم فترات العام [71] ، ويؤكد هذه النتيجة التعداد السنوي الذي تقوم به (SCONUL) للمستفيدين من المكتبات [103] . أما فترة ماقبل الامتحانات فتعتبر استثنائية . والواقع أن نوع المقاعد المتوفرة مع العوامل البيئية الأخرى أكثر أهمية ؛ فالمستفيدون يختلفون فيما يفضلونه من تسهيلات الدراسة الخاصة نسبياً [37, 38] ، وفي احتمالهم لدرجات الحرارة ، وقربهم من بقية المستفيدين ـ وهكذا . وتشير بعض الاستنتاجات والملاحظات الشخصية إلى أنه بينما تبدو دقات الساعة غير محتملة أيام الامتحانات ، إلا أن ضجيج تشييد بناية على بعد بضعة أقدام لايبدو له أي تأثير على الإطلاق .

الإتاحة

إن وجود الكتب على الرفوف عند طلبها من الأمور المهمة لنوع واحد من أنواع الاستخدام . ففي دراسة متقدمة لدى مكتبة كلية ولاية آيوا [36] ذكر (٨٧) من الذين استجابوا للدراسة وعددهم (١٠٤٢) أنهم لم يتمكنوا من العثور على المواد التي يبحثون عنها ، أي مايعادل ٩٪ ، ويبدو ذلك قريباً من معدل الإخفاق في العثور على المواد المطلوبة من قبل طلبة جامعة بيرمنجهام إذ بلغ ١٢٪ عام ١٩٦٤م [129] ، وفي دراسة عن طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس لدى نفس الجامعة بلغ معدل الإخفاق ١٧٪ ، ومن المثير أن أمين مكتبة الجامعة يعتبر هذه المعدلات منخفضة . وفي دراسة لدى جامعة ليدز عام ١٩٦٠م [124] ، ذكر ٦٩٪ من عينة طلاب

البكالوريوس أن الكتب التي يطلبونها كانت (عادة) أو (أحياناً) موجودة ، أما الدراسات الحديثة فتتطلب إجابات أكثر دقة .

وقد قام كانتور (Kantor) بتحسين أسلوب التعرف على أسباب عدم توفر المواد عند طلبها ، وقد أشار إلى أنه في المكتبات الضخمة المرتبطة بالجامعات في الدول الناطقة بالانجليزية يكون احتمال وجود مواد معينة عند طلبها ٥٧٪ في مكتبات الإعارة ، و ٦٦٪ في المكتبات المرجعية [57] . وفي دراستين حديثتين [94, 95] ، يذكر ريفيل (Revill) أن الإتاحة تراوحت مابين ٦٩٪ و ٧٥٪ في سنوات متتالية من مكتبة الإعارة في كلية للفنون . ومن الطبيعي أن نسبة الإتاحة لمجموعات الإعارة قصيرة الأجل في المكتبات الجامعية تفوق ٩٠٪ كثيراً .

ولا يوجد إلا أدلة قليلة مباشرة حول هذا الموضوع في المكتبات العامة . وقد بذلت جهود عديدة لتوفير رصيد منظم يتوافق مع أهداف المكتبة ، وعلى سبيل المثال فقد كان هدف مكتبة منطقة كيشاير توفير رصيد يكون فيه ، على الأقل ، كتاب واحد من كل ٢٠ كتاباً من أية فئة ملائماً لاحتياجات المستفيد ، وأن يصل احتمال تحقق هذا الهدف إلى ٩٨٪ لكل رف يحمل ٦٠ كتاباً من أية فئة [4].

ومن المؤكد أن الإتاحة تتأثر بفترة الإعارة ، ولن نحتاج إلى أية إشارات إضافية عن العمل الذي تقوم به مجموعة لانكستر للبحث [14] في البحث عن العلاقات المفتاحية في هذا المجال .

الخصائص المتعلقة بالكتاب

لقد أجريت العديد من دراسات استخدام الكتب من أجل التعرف على الكتب التي لاتستخدم وإبداء الرأي حول تغيير مكانها أو استبعادها نهائياً . ومن المؤكد أن من الضروري تجنب اقتناء مواد لسنا متأكدين من أنها ستستخدم . وقد قدم ايفانز (Evans) مايدل

على أن الكتب التي يختارها المكتبيون تتكرر إعارتها بشكل يفوق تلك التي يختارها أعضاء هيئة التدريس أو تلك التي ترد عن طريق خطط الشراء بالموافقة (Approval plans) [31] ، وهناك العديد من الدراسات التي تتفق مع هذه النتائج [63] . فأعضاء المكتبة يميلون إلى اختيار المواد التي يرون أن طلبة الدراسات الجامعية في حاجة ماسة إليها ، بينما يركز أعضاء هيئة التدريس على المواد التي يرون أنها ستدعم الدراسات الأكثر تقدماً ، ولذلك فإن من المرجح أن يكون استخدامها أقل ، وهنالك بعض المقابلات التي سجلها هندل (Hindle) تؤيد هذا التحليل [49] .

وقد حاول ويكز (Weeks) التعرف على الخصائص التي تميز المواد الأكثر استخداماً ، والأقل استخداماً ، في مجموعة الإعارة لدى جامعة باركلي بكاليفورنيا [130] ، وبغض النظر عن الواقع الذي لايدعو للاستغراب والمتمثل في أن المواد الأكثر استخداماً هي التي باللغة الانجليزية ، وأن الأقل استخداماً هي تلك التي بلغة غير الانجليزية ، فإنه لم يكن هنالك أية نتائج أخرى ذات أهمية . وفي دراسة أوسع من تلك ، يمكن أن تلخص جميع الأعمال السابقة في هذا المجال ، لدى جامعة لافبرا (Loughborough) وكلية فنون مدينة لندن [46] ، تم اختيار عينة من الكتب التي وردت في سنة واحدة ، ثم جرت مراقبة استخدامها عن طريق الاستعارة لمدة سنتين ، بعد ذلك جرى تحليل تلك البيانات باستخدام عدد من المعايير المختلفة ، بما في ذلك الدولة مكان النشر ، وحجم الناشر ، وشهرة المؤلف . ولم تحمل النتائج أية مفاجآت ولكنها أظهرت أن من غير الممكن تعميم نبوءات الاستخدام المحتمل للرصيد في المستقبل على جميع الموضوعات أو المؤسسات . ولعل من اللافت للنظر أنه لاهذه الدراسة ولا ماتلاها [88] في إحدى المكتبات المماثلة قد أدت إلى القيام بأي عمل تجاه هذا الأمر .

وقد أظهر عدد من الدراسات أن بيانات النشر أحد العوامل التي

تؤثر في استعارة الكتب ، فالمواد حديثة النشر تتكرر استعارتها بشكل يفوق المواد القديمة . ويتبين ذلك في دراسة لدى كلية هاميلتون [116 ,115] في ٣٨ـ١٩٤٠م ، قد تكون هي الأولى من نوعها ، ودراسة لفسلر وسايمون (Fussler & Simon) ، هي الأكثر شهرة [35] . وما يميز هذا العامل أنه يعتمد على وجهات النظر كما يشير إلى ذلك لاين وسانديسون (Line & Sandison) [69] ، وليس هنالك مايثبت القول إن معايير تقييم استخدام الكتب في عصر من العصور يمكن أن يقود إلى توقع دقيق للاستخدام في المستقبل .

من المعروف أن معظم الكتب في المكتبات يتم شراؤها بأموال المكتبة ، ولكن بعضاً منها يأتي عن طريق الإهداء . وتختلف وجهات النظر حول قيمة الكتب المهداة ، غير أن هنالك القليل من الدراسات المنهجية التي تتناول مدى قيمة وأهمية تلك المواد بالنسبة لرصيد المكتبة . وقد وجد ديفيدسون (Davidson) في دراسة لدى كلية موهلينبرج [27] أن استعارة المواد المشتراة تفوق المواد المهداة مرتين ونصف . وفي دراسة لدى جامعة وسكانسن بملواكي [29] وجد أن استعارة الكتب المشتراة تفوق المهداة بأربعة أضعاف . ولا يعني ذلك أن إهداء الكتب إلى المكتبة يقلل من استخدامها ، ولكن المكتبات عادة تشتري الكتب التي تتوقع أن يكون المستفيدون في حاجة ماسة لها ، ولذلك فإن أي كتاب يأتي عن طريق الإهداء سيكون الطلب عليه أقل ، باستثناء تلك الكتب المهداة من قبل مؤلفيها والذين قد يكون لهم تأثير على المستفيدين بوسائل أخرى ، كالمحاضرين الذين يوجهون طلابهم إلى استخدام مؤلفاتهم .

لقد أشير في الفصل الأول ، عند الحديث عن الإحصاء المكتبي ، إلى احتمال اجتذاب الكتب المعلمة بنقط ، أو وسائم ملونة ، لأنظار المستفيدين أكثر من جارتها غير المعلمة ، وهي ظاهرة يعرفها

خبراء التسويق جيداً . وفي دراسة لدى إحدى المكتبات الجامعية لوحظ أن الطلاب يفضلون الكتب ذات الأغلفة الورقية على الكتب المجلدة [96] . إلا أننا نؤمن بأن تجليد الكتب ذو أهمية بالغة بالرغم من ذلك .

النقطة الأخيرة في كل هذا هي عامل آخر يبدو أنه لايمكن عمل أي شيء بشأنه ، ففي دراسة لقوشي (Gushee) عن قراءة مجموعة من السلاسل التي تقوم بنشرها جمعية الكيميائيين الأمريكية ، اكتشف أن الصفحات اليمنى يكون التركيز عليها أكثر من الصفحات اليسرى [41] .

الفصل الثالث

التحليل

إن الغرض من جمع البيانات عن أي شكل من أشكال استخدام الكتب يجب أن يكون الغرض منه تسهيل اتخاذ القرارات ، فالبيانات تستخدم لوصف ظاهرة ما ، ومن ثم تتم صياغة فرضية لتفسير الظاهرة ، بعد ذلك يتم جمع بيانات جديدة لاختبار الفرضية، وعندما نتمكن من إثبات النظرية نستطيع أن نستخدم البيانات للمساعدة في عملية اتخاذ القرار حول الكتب ، كقرارات الشراء ، والتخزين ، والصيانة ، والاستبعاد ، وكل ماله علاقة بأهداف المكتبة موضع البحث . ومع ذلك فإن من الخطأ الاعتقاد بأن البيانات المتعلقة بمجموعة من الكتب يمكن استخدامها لاتخاذ القرار بشأن كل كتاب على انفراد . ولأهمية تحليل البيانات عن استخدام الكتب فإن هذا الفصل مخصص لمناقشة هذه القضية .

المعاينة

لاتزال أهمية المعاينة غير مفهومة تماماً للأشخاص الذين لم يتلقوا أي تدريب في مجال الإحصاء . وليس هنا مجال مناقشة هذا الأمر ، ولكن من المهم أن نتأكد عند الاطلاع على نتائج أية دراسة مسحية من أن إجراءات المعاينة قد طبقت ، وأن نقدر مدى تأثير تطبيق الإجراءات على تحليل وتعميم النتائج . وبإمكاننا إيضاح التحيز الذي يمكن أن يحدث من اختيار طريقة واحدة للمعاينة بمقارنتها بالطرق الأخرى . وهنالك ثلاث طرق شائعة لقياس استخدام الكتب هي : عينة الإعارة (Check-out sample) وعينة الطاولة (desk sample) وعينة المجموعات (Collection sample) ، وقد استخدم جين (Jain) الطرق الثلاث كلها لدى جامعة بوردو [54] ، ومن ثم قام بتحليل البيانات من خلال اللغة ومكان النشر وتاريخ النشر وتاريخ الإضافة . كما قام فورد وودورد (Ford & Woodward) أيضاً باستخدام الطرق الثلاث ولكن

بشكل ضيق [89, 134] . ويظهر (الجدول ٣) كيف يمكن أن يؤدي استخدام عينة واحدة فقط إلى تحيز البيانات مما يقود بالتالي إلى نتائج خاطئة .

الجدول ٢ :متوسط فترة استخدام المواد منذ النشر

أسلوب المعاينة	جامعة بوردو . كيمياء	جامعة دورهام : علوم
مجموعات	١٨	١٧
طاولة	١٣	١٤
الإعارة	١١,٤	١١
جميع المقاييس بالسنوات		

والجدير بالملاحظة في هذه المقارنة هو التشابه بين المكتبات ، وبخلاف ذلك فإن الفوارق بين العينات بسبب اختلاف الأساليب يؤكد ماتوقعناه ، ويوضح درجة انحراف عينة المجموعة الذي يمكن أن يبرز في مكتبات الإعارة .

المشكلة الأخرى للمعاينة والتي تحتاج إلى بحث هي فترة اختبار العينة . فجمع البيانات على مدار فترة زمنية طويلة عمل يدعو إلى الملل ، ويؤدي إلى عدم التعاون من قبل المستفيدين . ومن المؤكد أن الغرض من جمع البيانات يؤثر في توقيت المعاينة ، وقد وجد نيوهاوس وأليكساندر (Newhouse & Alexander) أن هنالك :

> خلل مقلق في التوافق بين معدلات الاستعارة طوال العام والاستعارة التي سجلت في مسح للمستفيدين في شهر مارس [85] .

من ناحية أخرى ، فقد كشفت دراسة شاملة لدى جامعة بتسبرج [59] عن وجود مستوى عال من التوافق ، فيما يتعلق بالتوزيع على كافة الفئات الموضوعية ، بين سجلات الإعارة لمدة ثلاثة أيام وسجلات الإعارة على مدى (٨٦) شهراً .

وقد قامت جين (Jain) بإعداد طريقة دقيقة جداً لإجراء دراسات الاستخدام الداخلي يمكن من خلالها تجنب بعض مشكلات توقيت المعاينة ، ولكن ذلك سيستدعي استخدام مزيد من العاملين .

مشكلة تصنيف البيانات

يرى جين (Jain) أن على مدير الدراسة ألا يسعى إلى الحصول على الحجم المطلق للاستخدام ، عند تحليل بيانات الاستخدام ، وإنما عليه أن يبحث عن الاستخدام النسبي أي حجم الاستخدام الحاصل بمقابل حجم الاستخدام المتوقع . والطريقة المعتادة للتعرف على الاستخدام المتوقع تتم من خلال تقسيم رصيد المكتبة إلى فئات ، ومن ثم التعرف على الاستخدام المتوقع لأي فئة على النحو التالي :

$$\frac{\text{حجم الفئة}}{\text{حجم المجموعة}} \times \text{استخدام المجموعة}$$

ويمكن توزيع الفئات حسب اللغة ، أو تاريخ النشر ، أو تاريخ التزويد ، أو حسب التصنيف الموضوعي ، أو أية طريقة أخرى . والاستنتاجات التي يمكن الحصول عليها من هذه المعادلة تتمثل في أنه إذا ماكان الاستخدام النسبي أعلى من متوسط استخدام المجموعة ككل ، فإن ذلك يعني أن الفئة قد استخدمت بشكل مكثف ، وإذا ماكان الاستخدام النسبي أقل من المتوسط فإن ذلك يعني أن استخدام الفئة كان ضعيفاً . وباعتقادنا أن احتمال الخطأ وارد هنا ، وعلى سبيل المثال ؛ نجد أن التصنيف الموضوعي

لايعتمد على نظام موحد ، فمعظم المكتبات تتقيد بمجموعة من الجداول المطبوعة تختلف في درجات تفصيلها ودقتها وحداثتها . وأي نظام تصنيف مختلف ستختلف تبعاً له طريقة توزيع فئات الكتب وسيتغير الحجم النسبي لاستخدام صنف الكتب التي تعتبر اسمياً من نفس الموضوع . وقد يكون المقصود (بالاستخدام المكثف "Overuse") و (الاستخدام الضعيف "Underuse") أن تكون مصطلحات نسبية ، غير أنها في الواقع تعبيرات عائمة ، ومن السهل جداً أن نستنتج أنه يجب العمل على أن تكون المصادر ضمن الأصناف ذات الاستخدام المكثف لا ذات الاستخدام الضعيف . ومن الضروري الأخذ بالاعتبار العوامل التي تؤثر في استخدام الكتب من كل صنف كقدرات المستفيد اللغوية والعمر وموضوعات الكتب . كما أن فترة الإعارة وغرض الاستخدام وطبيعة الكتاب ، كأن يكون كتاباً دراسياً أو كتيباً أو عملا أدبياً .. إلخ ، من الأمور المهمة في تفسير اختلاف استخدام الكتب من مختلف الأصناف .

ولهذه الأسباب يرى بعض الباحثين أنه يجب أن يكون حجم الاستخدام مقروناً بالمكان المشغول (space occupied) (الاستخدام لكل متر) ، أو بالتكلفة (تكلفة كل استخدام) ، أو الاثنين معاً (تكلفة الاستخدام لكل متر) ، ومع ذلك فحتى تلك المعايير تتضمن مشكلة التصنيف . وإذا ماتم اختيار معيار (الاستخدام لكل متر) لاستبعاد نسخ المسلسلات ، فإن هذا الاختيار يعتمد على افتراض أن جميع مجلدات السلسلة متجانسة، وهو أمر غير صحيح بالطبع . والواقع أن عدم الفعالية يظهر غالباً نتيجة تطبيق معيار يتطلب التجانس بين وحدات المجموعة على مجموعة غير متجانسة. ويتضح ذلك من اتخاذ حجم الاستخدام الحاصل لكل كتاب على انفراد كمعيار لتقسيم المجموعة إلى فئات . وقد قام بكلاند (Buckland) وآخرون بتحليل مفهوم (سياسة الإعارة المتغيرة (variable loan policy) [14] ؛ حيث قاموا بتقسيم الكتب إلى الفئات الأكثر انتشاراً بناء على سجلات الإعارة لكل كتاب في سنة

محددة ، ثم قاموا باحتساب معدلات الإتاحة لكل صنف ، وبناء على ذلك قدموا توصية بضرورة تحديد فترة الإعارة طبقاً لعدد مرات الاستعارة . وبتعبير موجز فقد اعتمد هذا العمل على افتراض أن خير مؤشر على استخدام الكتاب في المستقبل هو الاستخدام السابق كما يوضح ذلك تروزويل (Trueswell) ؛ حيث يرى أن استعارة الكتاب في فترة زمنية معينة يعتمد إلى حد ما على تداوله في الفترة السابقة [123] . وبالطبع فإن هنالك آليات للتحقق من مردود عملية اتخاذ القرار هذه ، فمن الممكن اختبار التوقعات بعد كل فترة من الاستخدام التي غالباً ماتكون عاماً واحداً ، وهنالك فرضيتان في هذا المجال:

١ـ أن الكتاب المستعار (ن) من المرات أو أكثر في السنة الأولى سيستعار (ن) من المرات أو أكثر في السنة الثانية .
٢ـ أن الكتاب المستعار (ن) أو أقل من المرات في السنة الأولى سيستعار (ن) أو أقل في السنة الثانية .

وقد اتضح في دراسة لدى مكتبة جامعة لانكستر في السبعينات أن الفرضية الأولى كانت صحيحة لكل ثلاثة عناوين من أربعة ، أما الثانية فكانت صحيحة لكل (٣٥) عنواناً من (٣٦) [33] ، ومعنى ذلك أن التوقعات كانت صحيحة بنسبة ٩٥٪ وخاطئة بنسبة ٥٪ . غير أن وجود آليات أخرى للتحقق من المردود لدى مكتبات الإعارة كالحجز ، وإجراءات الاستعادة ، قد يؤدي بشكل ما إلى تلافي عدم الارتياح الذي تسببه نسبة ٥٪ . ومع ذلك فإن هذه النتائج لايمكن تعميمها على أنواع مجموعات الكتب الأخرى في مكتبات أخرى ومع فئات أخرى من المستفيدين . وقد يكون مفهوم الإعارة المتغيرة مناسباً أو غير مناسب ، ولكن المؤكد أن من الضروري وجود قواعد مختلفة وفترات مختلفة للإعارة .

النماذج الرياضية

لقد حاول العديد من المؤمنين بالأساليب الرياضية إعداد نماذج تكون :

١ـ منسجمة مع البيانات المتوفرة عن معدلات استعارة الكتب .
٢ـ قادرة على توقع الاستخدام المستقبلي للكتب .

ومن أولى المحاولات التي لقيت انتشاراً واسعاً ماقام به مورس (Morse)[84] الذي يحتوي كتابه عن فعالية المكتبة (Library effectiveness) فصلا كاملا ومهماً بعنوان : توقع الاستخدام في المستقبل (Predicting future use) ، ومع أن معظم المكتبات تجد صعوبة في فهمه إلا أنه يقدم نموذجاً للمستقبل ، ويصور المشكلة المشتركة لجميع النماذج من هذا النوع . ولن نحاول هنا تفسير أي من هذه النماذج ، ولكننا سنستخدم واحداً منها كمثال ، فقد استخدم هيز (Hayes) [48] البيانات التي تم جمعها في دراسة لدى جامعة بتسبرج [59] ، وأوضح أن أفضل طريقة لتمثيل توزيع التداول هي استخدام خليط من عمليات بايسون (Poisson) ، وقد تألفت البيانات من سجلات الاستعارة لمدة ٨٦ شهراً ، واقتصرت على تلك الكتب التي اقتنتها المكتبة عام ١٩٦٩م ، وفي نهاية الفترة وجد أن هنالك (١٤٦٩٧) من هذه الكتب لم تجر استعارتها ، وقد توقع هيز أن نصف تلك الكتب تقريباً لن يستعار أبداً ، ولكن النصف الآخر ربما يستخدم في المستقبل ، وقد عبر هيز عن المشكلة بهذه الكلمات :

> لايمكن عن طريق مختلط توزيعات بايسون التعرف ، بشكل محدد ، على المجلدات التي يجب أن توضع في أماكن تخزين منعزلة .

وبعبارة أخرى نستطيع القول إننا لم نقترب بعد من القدرة على توقع الاستخدام المستقبلي لكل مجلد على انفراد .

وقد أدى قدوم الأنظمة الآلية إلى زيادة كمية البيانات المتاحة ، ولكنه لم يساعد الباحثين على كتابة البحوث التي يمكن أن تساعد المكتبيين على فهم هذه النماذج . ويعتبر البحث الذي نشره بوريل (Burrell) مؤخراً [15] من أفضل الدراسات التي يمكن أن تساعد في فهم هذا الموضوع .

العلاقة بين الاستخدام الداخلي والاستعارة

غالباً مايؤدي تحليل بيانات التداول المسجلة إلى رفع حرارة المناقشات ، وأفضل مثال على ذلك الدراسة التي أجريت لدى جامعة بتسبرج [59] ، فقد جرى تحليل بيانات سجلات الإعارة لمدة سبع سنوات لكل الكتب التي اقتنتها المكتبة عام ١٩٦٩م ومازالت ضمن رصيد المكتبة عند نهاية تلك المدة ، وقاد هذا التحليل الباحثين الى استنتاج أن هنالك عدداً ضخماً من تلك الكتب لن يستخدم مطلقاً ومن الأفضل نقلها إلى المجموعات ضعيفة الاستخدام ، ولكن هذه التوصيات وأسلوب إجراء الدراسة أدت إلى الكثير من الجدل [102] المبني على أن بيانات الاستعارة لاتعطي إلا نصف الحقيقة نظراً لأنها لم تأخذ الاستخدام الداخلي بعين الاعتبار .

ويشكل قياس الاستخدام الداخلي مشكلة غاية في التعقيد ، ويتركز معظم الجدل حول تعريف الاستخدام . فالمكتبيون الذين يقومون بإحصاء كل إعارة ثم يسجلون كل ذلك في تقرير سنوي ، يضمنونه أحياناً تحليلات معقدة ، هم الذين يعتقدون غالباً أن من المستحيل قياس الاستخدام الداخلي . والواقع أن تقييم الاستخدام الداخلي أسهل في بعض الوجوه من تقييم الاستعارة ، وكما لاحظنا في (الجدول ٢) فإن كل مايمكن استنتاجه من سجل الإعارة هو أن هنالك نية للاستخدام ، بينما تظهر الملاحظة المباشرة داخل المكتبة أن الكتب قد استخدمت فعلا . ويجب التعامل مع أساليب تسجيل

الاستخدام في المكتبات التي تقوم على أساس التمييز بين الأنواع المختلفة للاستخدام من هذا المنظور ، فأسلوب تسجيل الاستخدام الداخلي الذي يسجل ، فقط ، النية للاستخدام هو بكل وضوح ليس بأفضل من تسجيل الاستعارة .

لقد بذل العديد من الباحثين ، لسنوات عديدة ، جهوداً جبارة لاكتشاف العلاقة بين الاستخدام الداخلي والاستعارة ، كما صرف الكثير من الجهود الفكرية لايجاد أساليب لتسجيل الاستخدام الداخلي أو (غير المسجل) . ومن المرجح أن الكتب التي تستخدم داخلياً هي أضعاف الكتب التي تستعار في نفس الفترة الزمنية ، فنسبة

الكتب المستخدمة داخلياً : الكتب المعارة

تتراوح حسب نتائج البحوث في هذا المجال مابين ٠,٤ ــ ١ و ١١,٢ــ١ (الجدول ٣) . كما تقع استنتاجات مسوحات اليوم الواحد السنوية لمكتبات الجامعات البريطانية في نفس المعدل [103] .

من الواضح أن للأساليب المتبعة في جمع البيانات دور في الخلاف الواسع الذي سجلته مختلف الدراسات بنفس القدر الذي للمتغيرات الأخرى ، كالمحتوى الموضوعي للمكتبة . ومن الواضح أن المكتبة التي تمتلك كمية متميزة من المواد غير المتاحة للإعارة سيكون معدل الاستخدام الداخلي فيها أعلى من المكتبات الأخرى . وهنالك اختلاف واسع بين الموضوعات داخل المكتبة نفسها ، فالنسبة تختلف حسب المعامل ٣٠ بين الموضوعات [89, 117] ، كما تختلف النسبة أيضاً من يوم ليوم حسب المعامل مابين ٢ و٣ في أيام الأسبوع العادية ، وأكثر من ذلك كثيراً في حالات خاصة [117] .

الجدول ٣ :نسبة المواد المستخدمة داخلياً إلى المستعارة

المصدر	أساليب جمع البيانات	أنواع المواد	نسبة الاستخدام الداخلي للاستعارة
[43]	إحصاء المكتب	كتب	٠ـ٤
[76]	= =	كتب	٠ـ٥
[117]	= =	كتب ودوريات	٠ـ٦
[117]	= =	كتب ودوريات	٠ـ٨
[129]	مقابلة	كتب ودوريات	١ـ٠٢,
[89]	استبانة	كتب ودوريات	١ـ١٤
[105]	استبانة	كتب	١ـ٢٧
[100]	استبانة	كتب	١ـ٣
[127]	استبانة	كتب	١ـ٥
[126]	استبانة	كتب ودوريات	١ـ٦٤
[117]	إحصاء المكتب	كتب ودوريات	١ـ٧
[11]	استبانة	كتب	١ـ٩٤
[129]	مقابلة	كتب ودوريات	٢ـ٧
[54]	استبانة	كتب	٢ـ٧
[35]	استبانة	كتب ودوريات	٣ـ٠ و ٩ـ٠
[89]	استبانة	كتب ودوريات	٣ـ٢٣
[61]	استبانة	كتب	٣ـ٦٥
[84]	إحصاء مكتب	كتب	٤ـ٠
[89]	استبانة	كتب ودوريات	٤ـ٠٥,
[43]	قصاصة مخفاة	كتب	٤ـ٧
[127]	استبانة	دوريات	٥ـ٠
[126]	استبانة	كتب ودوريات	٦ـ٧
[89]	استبانة	كتب ودوريات	٨ـ٠٨,
[16]	استبانة	كتب ودوريات	٨ـ٩
[61]	استبانة	كتب ودوريات	٩ـ٨٥
[126]	استبانة	كتب ودوريات	١١ـ٢

ويتبين من عدد من الدراسات أن الكتب التي لم تجر استعارتها سابقاً تستخدم داخلياً بشكل أقل من الكتب التي استعيرت [50, 76] ، وتستخدم هذه النتائج أحياناً لتبرير نقل أو استبعاد الكتب اعتماداً على معيار الاستخدام السابق . ومع ذلك فإن العديد من المكتبيين يدركون أن المستفيدين قد يبدأون فجأة باستعارة بعض الكتب بعد سنوات من التجاهل ، وليس هنالك من سبيل لتوقع ماستكون تلك الكتب . والواقع أنه يمكن القول إن هنالك علاقة بين الاستخدام الداخلي لبعض فئات من الكتب والاستعارة ، غير أن العلاقة بين الاستعارة والاستخدام الداخلي لكل عنوان على انفراد ضعيفة جداً ، ولذلك لايمكن اعتبار عدم استعارة بعض الكتب دليلا على أنها لن تستخدم داخلياً . وقد كان أول من لاحظ ذلك جون هوبكنز (John Hopkins) ، حيث وجد أن العلاقة ضعيفة جداً بين المواد التي تستعار والمواد التي تستخدم داخلياً [56] . كما عمل لورنس وأوجا (Lawrence & Oja) [61] على تحليل البيانات التي قام بجمعها هاريس (Harris) [43] واستنتجا أن ٩٪ فقط من تقديرات الاختلاف في الاستخدام الداخلي قد أمكن تفسيرها من خلال مستوى الاستخدام عن طريق الاستعارة . وللتعبير عن ذلك بالأرقام فإن الكتاب الذي يستعار أربع مرات في سنة واحدة يكون قد استخدم داخلياً مابين (٠ ـ٣) مرات ، وأن ١٥٪ فقط من الكتب التي لم تجر استعارتها على الإطلاق طوال العام قد استخدم داخلياً خلال ذلك العام ، ومع ذلك يبقى الاحتمال قائماً بأن يكون أحد هذه المجلدات قد استخدم أكثر من مرة ، وتؤيد هذا الاستنتاج الدراسة التي أجريت في كاليفورنيا .

كما قام لورانس وأوجا أيضاً بتحليل البيانات التي قام بجمعها أركوهارت وأركوهارت (Urquhart & Urquhart) من جامعة نيوكاسل [128] ، وتتعلق تلك البيانات باحتمال استخدام المواد الراكدة بشكل ما سواء داخلياً أو عن طريق الاستعارة ، وقد توصلت الدراسة الأصلية إلى أن معدل استخدام المجلدات الراكدة لم يتغير

خلال عدة سنوات منذ آخر استخدام ، ويبدو من النتائج الأولية لدراسة كاليفورنيا أنها تؤكد ذلك ، ولكن التحليل المفصل للبيانات يظهر بعض التعارض .

ويظهر (الجدول ٤) الفوارق في التحليل التي تنتج عن الطرق المختلفة في تمثيل البيانات ، إذ تظهر المقارنة بين العمود الثاني والرابع أنه عند استخدام فترات الركود المنفردة في التحليل يكون نمط قياس معدلات الاستخدام أكثر اضطراباً مما لو استخدمت الفترات التراكمية .

الجدول ٤ : معدلات استخدام مواد المكتبة الراكدة خلال فترة إجراء دراسة كاليفورنيا

فترة ركود المجلدات مساو أو أكثر من (بالسنوات)	النسبة المئوية للاستخدام	فترة ركود المجلدات (بالسنوات) مساو ل:	النسبة المئوية للاستخدام
٠	٥٥ـ٢٧	٠	٩٤ـ٦٩
١	٥٨ـ٢٥	١	٦٤ـ٤٧
٢	٥٤ـ٢٢	٢	١٠ـ٣٤
٣	١٩ـ١٩	٣	٠٠ـ٣٢
٤	٨٥ـ١٧	٤	٤٦ـ٢٥
٥	٠,١ـ١٧	٥	٨٨ـ٢٦
٦	٩٧ـ١٥	٦	٤٢ـ١٧
٧	٦٣ـ١٥	٧	٤٥ـ١٧
٨	٤١ـ١٥	٨	٠,٣ـ٢٧
٩	٣١ـ١٤	٩	٦٥ـ٢٥
١٠	٦٨ـ١٣	١٠	٥٦ـ٢٥
١١	٥٩ـ١٢	١١	١٧ـ١٠
١٢	٧٥ـ١٢	١٢	٧١ـ١٠
١٣	٨٨ـ١٢	١٣ أو أكثر	٨٨ـ١٢

من ناحية أخرى ، نجد أن بعض النتائج الأخرى لدراسة كاليفورنيا تؤكد إحدى النتائج التي توصلت إليها دراسة فسلر وسايمون (Fussler & Simon) السابقة [35] ، وهي أنه إذا ماحدث واستخدم المجلد الراكد فإن من المرجح أن يكون ذلك الاستخدام داخل المكتبة وليس عن طريق الاستعارة .

ومن هذه النتائج يبدو واضحاً أنه لايمكن تعميم نتائج الدراسة قصيرة الأجل لوصف فترات أنماط الاستخدام الداخلي طويلة الأجل لمجموعات المكتبة ، كما أن الدراسة لمكتبة واحدة ليس من الأفضل استخدامها لوصف أو توقع ماستكون عليه الحال في المكتبات الأخرى .

الاستشهادات المرجعية

إن تحليل البيانات عن الاستشهادات المرجعية يثير الحيرة ويدعو للارتباك ، ويبرز هذا الارتباك نتيجة لاستخدام البيانات التي يتم جمعها من أجل غرض ما لتحقيق غرض آخر . وتعتبر بيانات الاستشهادات المرجعية بيانات وصفية ؛ فهي تستخرج المواد التي استشهد بها من مؤلف ما ، وبالتالي ، وعن طريق معالجة هذه البيانات ، نستنتج المؤلفين الذين استشهد بهم آخرون . وتعود المشكلة الرئيسة للتحليل إلى أن الاستشهادات المرجعية تظهر في عمل مؤلف آخر ، وليس بالإمكان التأكد من أن المؤلف قد اطلع على جميع المواد المستشهد بها فضلا عن أن يكون قد استخدمها ، كما من غير الممكن القول بأن المؤلف قد استشهد بجميع المواد التي استعان بها في كتابه ، والدليل على ذلك أن مؤلف هذا الكتاب قد اعتمد على مستخلصات لبعض الوثائق التي لم يتمكن من الاطلاع عليها ، كما أغفل ذكر بعض المواد التي اطلع عليها ولكنها لم تكن ذات صلة بالموضوع أو أنها تكرر نفس الأساليب أو النتائج التي تم وصفها بشكل كاف .

ويعود قرار المؤلفين في الإشارة إلى المواد التي رجعوا إليها أو عدم الإشارة إليها لعدد من الأسباب . وتعتبر الأعمال غير الدقيقة من أكثر الأعمال التي يشير إليها المؤلفون بغرض كشف عيوبها ، ويصبح الاستشهاد المرجعي في هذه الحالة دليلا على عدم القيمة . من ناحية أخرى نجد أن الأعمال الإبداعية التي تحمل أفكاراً سابقة لأوانها لايستشهد بها ، وفي هذه الحالة لايكون عدم الاستشهاد دليلا على عدم القيمة ، وبالتالي فإن من الواضح أن الاستشهاد المرجعي أقل دلالة على الإفادة من سجل الإعارة . وقد ظهرت مؤخراً مناقشات أعمق حول هذا الموضوع في (Journal of Documentation) [99, 109] ، ويعتبر توقع استخدام المسلسلات في المستقبل ، مع إبداء الرأي حول تعشيب (Weeding the stock) أرصدة المكتبات الخاصة والجامعية ، الاستخدام الرئيس لبيانات الاستشهاد المرجعي . ويرى لاين وساندیسون (Line & Sandison) أن ضعف الاستخدام ليس مبرراً للاستبعاد [69] ، فمن شبه المؤكد أن معظم عناوين المسلسلات التي استشهد بها بشكل مكثف هي التي تستخدم بشكل أكبر في مكتبات البحث ، إلا أن ذلك لايمكن الاعتماد عليه في قضية الاستبعاد ؛ لأن الأمر يتعلق بالمواد قليلة الاستخدام ، ولذلك فليس هنالك بديل عن المسح المحلي للاستخدام [68] . والواقع أن أية مقارنة في المستقبل يجب أن تكون بين المسلسلات المتشابهة في المجال واللغة والغرض [113] .

المقاييس الكمية لاستخدام الكتب

هنالك اتجاه للاعتقاد ، عند التعامل مع أعداد المواد ، بأن المعاملات متساوية في الوزن أو القيمة ، وعلى سبيل المثال ؛ فإن استعارة كتاب ما ست مرات في فترة زمنية محددة يجب أن تعني أنه قد استخدم ضعف استخدام الكتاب الذي استعير ثلاث مرات في نفس الفترة الزمنية ، ومع أن من الممكن إيجاد بعض المبررات

النظرية لهذا الاعتقاد ، وإن كانت مبررات ضعيفة ، إلا أن المؤكد أنه ليس هنالك أي دليل علمي على صحته ، وقد لايكون هنالك أهمية لذلك إذا ماكان سجل الإعارة سيستخدم كمؤشر على الاستخدام ، فمن حق المكتبة أن تستخدم المقاييس التي تراها مناسبة لقياس معدل أدائها والعمل على رفعه طبقاً لهذه المقاييس ، وبالتالي فليس هنالك من حاجة لمعرفة كمية الاستخدام الفعلي للكتاب المعار . ومن هذا المنطلق فإن من الممكن أن يكون هنالك إحصاء مبسط مماثل ليستخدم كمؤشر للاستخدام غير المسجل ، وهذا كل شيء .

وقد قاد عدم الرضا عن هذه الأساليب المبسطة بعض الباحثين إلى البحث عن مقاييس أكثر دقة ، فقد اقترح ماير (Meier) معياراً يرى أنه الملائم لذلك هو (الوحدات المستخدمة يومياً item-use day) [81] ويعرفه بأنه عدد المواد التي استخدمت من مقتنيات إحدى المكتبات في يوم واحد ، وهو يشير إلى أنه مثل (يوم القراءة "reading day") الذي يستخدم كمقياس في بعض دراسات بحوث التسويق . وقد أثمرت دراسته فيما يتعلق بأعضاء هيئة التدريس والموظفين ذوي الدرجات العلمية المشابهة في إحدى الجامعات عن تقييم ١٣ يوماً من الاستخدام اليومي للوحدات لكل وحدة من وحدات الاستعارة ، وقد وجد أن أقل من الثلث قد استخدم خارج المكتبة ، أما بالنسبة للطلاب فلم يكن من الممكن العثور على مؤشر ثابت لقياس الاستخدام اليومي للمواد ؛ حيث إن استخدامهم للمكتبات يجري بشكل دائري ؛ أي أنهم لايتوقفون على ارتياد مكتبة بعينها ، وقد كان معدل الاستخدام اليومي في هذه الدراسة مابين ٠,٣ و ١,٥ لكل طالب يدخل المكتبة . وقد استخدم الباحث كشافاً موزوناً للتعويض عن التغييرات في طبيعة المواد المستخدمة في أوقات مختلفة طوال العام الدراسي .

ولأن أسلوب الاستخدام اليومي للمواد لايزال مؤشراً لايمكن الاعتماد عليه فقد اقترح هامبرج (Hamburg) أسلوباً آخر يرى

أنه أكثر ملاءمة هو تعريض الوثيقة (Document exposure) الذي يعني كمية الوقت الذي يصرف فعلياً في قراءة الكتاب [42] ، وقد أظهرت دراسة للمستعيرين في مكتبة عامة مامعدله ٢,٧٥ ساعة من تعريض الوثيقة لكل كتاب ، كما أظهرت دراسة لوحدة البحث في مكتبة جامعة لانكستر عن عدد من المكتبات الجامعية نتائج مماثلة للكتب التي استعيرت من تلك المكتبات . وقد أشرنا ، في كتاب آخر ، إلى الكيفية التي يمكن أن نستخدم بها هذا المعيار للحصول على تقديرات عن كامل مخرجات المكتبة [32] .

ملاحظة عن الإفادة

نادرة هي دراسات استخدام الكتب التي يمكن أن نستخلص من نتائجها مقاييس واضحة للإفادة ، وربما يكون هنالك افتراض ضمني في هذه الدراسات بأن الاستخدام يدل ضمناً على الاستفادة . والواقع أن من الصعوبة بمكان قياس الاستخدام المفيد بمداه الواسع ؛ حيث أن استخدام أي كتاب غالباً مايكون الهدف منه الاستفادة ونادراً مايكون استخدام الكتاب غاية بذاته . ولذلك فإن المعيار التقليدي لقياس الاستفادة من المكتبة هو مدى تردد المستفيدين عليها ، وهو مايدعى (ولاء الزبون) في مصطلحات التسويق . وهنالك القليل من الدراسات التي سعت بشكل مباشر لقياس الإفادة من استخدام كل كتاب على انفراد ، وقد يغني استعراض بعض الدراسات المشهورة في التعرف على النتائج التي تم التوصل إليها .

فقد سعى بلادين (Blagden) لقياس أثر نوعين مختلفين من خدمات المعلومات والمكتبات ، في الدراسة الأولى [8] تمت مقابلة مجموعة صغيرة من المستفيدين بعد إعادة كل واحد منهم لكتاب كان قد استعاره قبل ستة أشهر على الأكثر ، وسؤالهم عن مدى استفادتهم من ذلك الكتاب . ولأن الأعداد كانت قليلة فلم تكن النتائج ذات دلالة فيما عدا قدرة المستفيدين على توضيح أسباب

استعارتهم للمواد ومدى استفادتهم منها في تنفيذ واجبات محددة . وفي الدراسة الثانية [7] تمت مقابلة عينة صغيرة من المستفيدين من إحدى خدمات المعلومات بالإضافة إلى إرسال مجموعة من الاستبانات إلى عينات ضخمة من المستفيدين وغير المستفيدين ليقوموا بتعبئتها بأنفسهم ، وقد كان معدل الاستجابة للاستبانة ضعيفاً ، كما كانت عينة المقابلة صغيرة ، ولذلك فمن غير الممكن تعميم النتائج ، غير أن الخطوات المنهجية تعتبر ذات أهمية كبيرة . وفيما يتعلق باستبانات التعبئة الذاتية فإن من الصعب وضع أسئلة دقيقة عن الإفادة وخاصة بالنسبة لاستخدام كل كتاب على انفراد ، ولذلك فليس من الممكن تعميم الاستجابات التي نحصل عليها بهذا الأسلوب ، بينما يمكن الحصول على معلومات أكثر دقة عن طريق المقابلة .

وهنالك عدد من الدراسات عن أنظمة إرسال الوثائق للتحقق من مدى توفيره للوقت ؛ بحيث يمكن الحصول على الوثائق في الوقت المناسب . ولأن هذه الدراسات تجرى بعد إرسال الوثائق واستخدامها من المستفيد ، فإن من الممكن اعتبار ذلك نوعاً من دراسات الإفادة . ويبدو من إحدى الدراسات لدى المكتبات الطبية في المملكة المتحدة أن نسبة الإفادة كانت عالية جداً ، فقد ذكر ماغواير (**Maguire**) أن مابين ٧٤٪ و ١٠٠٪ من المستفيدين قد ذكروا أن المواد التي طلبوها قد وصلت في الوقت المناسب ، وأن مابين ٨٧٪ و ٩٨٪ قد وجدوا في تلك الوثائق ماأرادوه منها [79] . وفي دراسة لريزينق (**Raising**) وآخرين [92] في مكتبة ييل الطبية ، وجه سؤال لعينة من المستفيدين بلغت ٤٣٠ ، حين إعادتهم لبعض الكتب ، عما إذا كانوا قد حصلوا على مايريدونه منها ، وقد رد ٧٥٪ منهم بالايجاب ، وحيث أن هذه النتيجة واحدة من فئة ضئيلة من نوعها في الإنتاج الفكري في هذا المجال ، فإنها تستحق نوعاً من الاهتمام .

وفي دراسة لسبيلر (Spiler) عن المكتبات العامة [112] وجد أن أقل من ١٤٪ من المستفيدين لم يتمكنوا من إكمال الروايات التي بدأوا قراءتها بسبب ضيق الوقت أو لأنها لم تعجبهم ، مما يوحي ، لدى النظرة الأولى ، بأن ٨٦٪ قد وجدوها ممتعة ، غير أنه أشار إلى أن إكمال قراءة الكتاب لاتعني الرضا عنه ؛ حيث أن بعض المستفيدين قد ذكروا أنهم دائماً يقرؤون الكتب التي يستعيرونها حتى وإن لم تعجبهم . وقد قام جولدهر (Goldhor) بمحاولة قياس الإفادة من الكتب في عدد من المكتبات العامة في وسط غرب الولايات المتحدة ، وقد وضع سؤاله على هذا النحو :

هل وجدت في الكتاب الفائدة التي أردتها منه؟

ويتميز هذا السؤال بأن إجابته تقتصر على (نعم) أو (لا) ، وقد تراوح معدل الإجابة بنعم في ثلاث مكتبات مختلفة مابين ٨٠٪ و ٨٩٪ [39] .

ومن أساليب تقييم الإفادة مااقترحه روزنبرج (Rosenberg) عام ١٩٧١م ، وهو سؤال المستفيد عن مقدار الوقت الذي استطاع توفيره من استخدام الخدمة أو قراءة الكتاب ، ويمكن الاستفادة من مثل هذا السؤال في الأعمال التجارية عند الرغبة في ذلك ، ومن الواضح أن هذا النوع من الأسئلة لايلائم استخدام الكتب من أجل الترفيه أو الثقافة العامة .

وقد استخلص بلادين (Blagden) ، من إحدى دراساته ، أنه رغم صغر مجتمع المستفيدين من المكتبات إلا أن تأثيرها فيه قوي جداً [8] ، وقد يكون ذلك حقيقة في ذلك النوع من المكتبات المتخصصة الذي يعمل فيه ، فمعدل المستفيدين من المكتبات العامة أقل إذ تتراوح نسبة المستفيدين الفاعلين مابين ٢٠٪ و ٣٠٪ من مجموع السكان ، أما مستوى التأثير فهو عال جداً إذا ماأخذنا استنتاجات جولدهر كنموذج . من ناحية أخرى نجد أن معدل

المستفيدين في المكتبات الجامعية عال جداً ، ففي دراسة لدى جامعة ليدز عام ١٩٥٧م تبين أن ٧٤٪ من طلاب الدراسات الجامعية قد قاموا باستعارة الكتب [86] ، وفي دراسة لدى جامعة شيفيلد في ٦٠ـ١٩٦١م كانت نسبة المستعيرين من أعضاء هيئة التدريس ٩٥٪ ، ومن طلاب الدراسات العليا ٨٨٪ ، ومن طلاب الدراسات الجامعية ٧٧٪ خلال ذلك العام [101] . وفي السنة نفسها أجريت دراسة لدى جامعة بيرمنجهام تبين منها أن نسبة المستعيرين من طلاب الدراسات الجامعية كانت على الأقل ٨٩٪ [52] ، وفي جامعة ساوثهامبتون عام ٨٧ـ١٩٨٨م كانت نسبة الطلبة الجامعيين ٨٥٪ . وتدل هذه الاستنتاجات على أن للمكتبات الجامعية تأثير قوي .

ومع أن إيجاد معيار كوني لقياس الإفادة يبدو أكثر صعوبة ، إلا أن من المتفق عليه أن قيمة أي نشاط لها علاقة بالوقت الذي يقضيه المستفيد في ممارسة ذلك النشاط . ويبدو ذلك صحيحاً إذا عرفنا أن المستفيد وقت قيامه بالعمل ، كقراءة الكتاب مثلا ، إنما يؤديه باعتباره أفضل مايمكن أن يقوم به في ذلك الوقت . ولذلك يبدو معيار تعريض الوثيقة على أنه المعيار الوحيد لقياس الإفادة من استخدام الكتب مباشرة نظراً للسهولة النسبية لجمع البيانات عن طريق هذا الأسلوب .

إن مدى فائدة أي معيار للمقارنة بين أنواع المكتبات المختلفة ، أو ذات الأهداف المختلفة ، ليس مجال هذه الدراسة ، غير أن من غير الممكن تجاهلها ، ومن الضروري أن تؤخذ بعين الاعتبار في أية دراسة عن استخدام الكتب ، فعلى سبيل المثال يحتاج أعضاء هيئة التدريس والطلاب ، في أية مؤسسة أكاديمية ، إلى مجموعة متنوعة من الوثائق ليتمكنوا من تحليل المفاهيم وتفسير الوقائع ، كما أن من الضروري ، في المؤسسات التجارية ، توجيه الوقت الذي يصرف بالقراءة بكل دقة لحل مشكلات التصميم أو التنفيذ أو التسويق . ويفسر هذا قيام العديد من المكتبات

المتخصصة بإصدار نشرات عن أحدث ماوصل إليها . وتلقي إحدى الدراسات [10] الضوء على الهيئة التي تختلف فيها الإفادة تبعاً لطبيعة المادة المستخدمة . وتصدر شبكة المعلومات الطبية ببيشمان (Beechman Pharmaceutical Informatin Service) نشرة للإحاطة الجارية توزع على الباحثين ، ويستنتج من خلال العينة أن الاطلاع على النشرة يوفر الوقت الذي يصرف في متابعة أعداد المسلسلات كل على انفراد ، وقد كانت نسبة الإفادة إلى التكلفة التي تم التوصل إليها ٢,٨٦ـ١ . بالإضافة إلى ذلك فإن الوقت الذي يصرف في قراءة كشاف إحدى الدوريات يعادل في قيمته الوقت الطويل الذي يمكن أن يصرف في قراءة أعداد الدورية الأصلية .

الملخص ،
والنتائج

هنالك العديد من الأساليب المغرية التي يمكن استخدامها لقياس استخدام الكتب ، غير أننا نعتقد أن الخطوط العريضة التي يجب اتباعها واضحة بشكل كاف ، وأول سؤال يجب أن نطرحه هو :

لماذا نريد قياس الاستخدام؟

ومن المؤكد أن الإجابة على هذا السؤال تحدد نوع الإجابة على السؤالين التاليين :

أي نوع من الاستخدام نريد قياسه؟

مامدى الدقة التي نطلبها؟

وتعتبر نتائج مسوحات الاستعارة أكثر مؤشرات الاستخدام جاهزية ، ولأن هذه النتائج تختلف كثيراً من مكتبة لأخرى وإن كانت من نفس النوع ، فإن من غير الممكن استخدامها بشكل مناسب للمقارنة بين المكتبات إلا بشكل عام . وتظهر هذه الفوارق مدى الحذر الذي يجب اتخاذه في المقارنة بين أنواع الاستخدام داخل كل مكتبة بذاتها . وتكفي الفوارق في الدوافع بين المستفيدين ، فضلا عن الفوارق بين فرص القراءة وتوفر الكتب للقراءة ، لتجعل الإنسان حذراً من استخلاص استنتاجات عديدة من الدراسات الضيقة ، بالإضافة إلى ذلك فإن عدم وضوح العلاقة بين الإعارة والاستخدام الداخلي تعني أن أية محاولة لقياس مجمل الاستخدام تتطلب دراسة شاملة في مكتبة محددة .

النتائج

١ـ يتطلب قياس الاستخدام المفيد مشاركة المستفيدين عن طريق استخدام المفكرات أو المقابلات أو الاستبانات .

٢ـ إذا كانت الدراسة تتطلب أن يقوم المستفيد بتعبئة الاستبانة التي تقدم له مباشرة بذاته ، فإن من الواجب أن تكون مقرونة بدراسة

أخرى لمعرفة معدل التجاوب .
٣ـ لايجوز الاعتماد على ذاكرة المستفيدين من أجل تسجيل الاستخدام بدقة ، ولذلك فإنه كلما كان وقت تسجيل الاستخدام قريباً من عملية الاستخدام كلما كان ذلك أفضل .
٤ـ قياس الاستخدام عن طريق الاستمارة فقط لايدل على مجمل استخدام المجموعة .
٥ـ إحصاء المواد التي يغادرها المستفيدون على الطاولات لايدل على مجمل الاستخدام الداخلي للمجموعة .
٦ـ يعثر المستفيدون على كميات كبيرة من المواد المفيدة عن طريق تصفح المجموعات المفتوحة .
٧ـ حجم الاستخدام عن طريق الاستعارة ، وحجم المواد التي يتم العثور عليها من خلال التصفح ، ونسبة الاستخدام الداخلي إلى الاستخدام عن طريق الاستعارة ، ونسبة الكتب التي تعاد إلى الرفوف من قبل المستفيدين ، تختلف من مكتبة لأخرى .
٨ـ قياس استخدام كل عنوان على انفراد يتطلب أن يتم جمع البيانات لدى الرفوف .
٩ـ ليس هنالك أي معايير يمكن الاعتماد عليها لتوقع استخدام كل عنوان في المستقبل بشكل منفرد .

ويجب أن تشتمل أي دراسة لمجمل استخدام المجموعة على العناصر التالية :

١ـ عينة عشوائية تسحب من كامل المجموعة .
٢ـ قصاصات تخفى في الكتب تطلب من المستفيد أن يسجل مدى استفادته من المواد التي استخدمها .
٣ـ استخدام الملاحظة مقرونة بالمقابلات للتحقق مما إذا كان هنالك أي فروق في نوعية الاستخدام بين أولئك الذين يستجيبون للدراسة والذين لايستجيبون .
٤ـ أن تكون مدة الدراسة كافية لتغطي المتغيرات الدورية

للاحتياجات .

من بين المتغيرات التي يجب التحكم فيها عند الرغبة في عقد مقارنات بين المجموعات أو بين فئات مجموعة واحدة مايلي :

١ـ حجم مجتمع المستفيدين .
٢ـ أنواع المستفيدين .
٣ـ أغراض استخدام المجموعة .
٤ـ روح المؤسسة .
٥ـ سهولة الوصول إلى المجموعات .
٦ـ حجم المجموعات .
٧ـ عمر المجموعات .
٨ـ سياسات الإعارة .

المصادر

[1] Ainley, P. and Totterdell, B.. eds. . *Alternative Arrangement: new approqches to library stock*. London: Association of Assistant Librarians, 1982.

[2] Allen, T.J.. "Communication networks" in *R&D inborntories, R&d management* 1(1), October 1970, 14-20.

[3] Armstrong, C.M.. "Measurement and evaluation of the public library" In *Goldhor, H.. Research methods in librarianship:measurement and evaluation* . Champaign, Illinois: University of Illinois, Graduate School of Library Science, 1968. 15-24.

[4] Astin, J.. "Cheshire: alternative arrangement and beyond". In *Ainley,P. and Totterdell, B.. eds. . Alternative Arrangement: new approqches to library stock*. London: Association of Assistant Librarians, 1982.

[5] Barber, A.S.. "A critical review of the surveys of scientists' use of libraries" In *Saunders, W.L. . ed. The provision and use of library and documentation services* . Oxford: Pergamon, 1966. 145-179.

[6] Barkey, P.."Patterns of student use fo a college library" *College and Research Libraries* 26(2), March 1965, 115-118.

[7] Blagden, J.. *Do managers read?*. Cranfield: Cranfield Institute of Technology Press and British Institute of Management, 1980.

[8] Blagden, J.. *Do we really need libraries?*. London: Clive Bingley 1980.

[9] Blagden, P.. *Women's studies: an examiniation of library use by researchers in the field with special reference to the Fawcett Library*. London: City of London Polytechnic LLRS

Publications, 1985. (City of London Polytechnic Research Digest, 14).

[10] Blick, A.R. and others."The value of a weekly in-house, current awareness bulletin serving pharmaceutical research scientists" *Information Scientist* 9(1) March 1975. 19-28.

[11] Bowen, A.. *Non- recorded use of books and browsing in the stacks of a research library.* Chicago: Chicago University, 1961. (MS thesis).

[12] Bubb, A.c.. *Personal communicatyion.*

[13] Buckland, M.K.. *Personal communication based on personal experience.*

[14] Buckland, M.K. and others. *Systems analysis of a university library.* Lancaster: University of Lancaster Libbrary, 1970. (Occasional Papers, 4).

[15] Burrell, Q.. "A simple empirial method for predicating library circulation" *Journal of Documentation* 44(4) December 1988. 302-314.

[16] Bush, G.C. and others. "Attendance and use of the Science Library at MIT" *American Documentation,* 7, 1956. 87-109.

[17] Campbell, D.E. and Shlechter, T.M.. "Library design influences on user behavior and satisfaction" *Library Quartely* 49(1) January 1979. 26-41.

[18] Chen, C.C. and Hernon, P.. *Information seecking: assessing and anticipating user needs.* New York: Neal-Schumen, 1982.

[19] Cheshire. *Methods of study: Methods of studying library use and attitudes.* Chester: Cheshire Libraries and Museums Department, 1985. (The Cheshire Library Survey, Report 4).

[20] CIPFA. *Public library statistics 1987-88 actuals.* London: Chartered Institute of Public Finance and Accountancy, 1988.

[21] CLAIM. *ATLAS 2: Reader failure at the shilf.* Loughborough:

Centre for Library and Information Management, 1982.

[22] Clayton, K.. "Libraries and research" *UC&R Newsletter* 14 November 1984, 6-11.

[23] COPOL. *Statistics of polytechnic libraries and Scottish associate membering, 1986-87.* [Coventry]: Council of Polytechnic Librarians, 1988.

[24] Corkill, C. and others. *Doctoral students in humanities: a small-scale panel study of information needs and uses 1976-79.* Sheffield: University of Sheffield Centre for Research on User Studies, 1980. (CRUS Occasional Paper, 5; BLR&D Report, 5637).

[25] Corkill, C. and Mann, M.. *Information needs in the humanities.* Sheffield: University of Sheffield Centre for Research on User Studies, 1978. (CRUS Occasional Paper, 2; BLR&D Report, 5455).

[26] Daiute, R.J. and Gorman, K.A.. *Library operations research.* Dobbs Ferry, NY: Oceana, 1974.

[27] Davidson, J.S.. "The use of books in a college library" *College and Research Libraries* 4(4) September 1943. 294-97.

[28] Darvin, B. and Nilan, M.. "Information needs and uses" *Annual Review of Information Science and Technology* 21 1986. 3-33.

[29] Diodato, L.W. and Diodato, V.P. "The use of gifts in a medium -sized university library" *Collection Management* 5(1/2) Spring/Summer 1983. 53-71.

[30] Eurich, A.C.. "Student use of the library" *Library Quartely* 3 1933. 87-94.

[31] Evans, G.E.. "Book selection and book collection usage in academic libraries" Library Quartely 40(3) July 1970. 297-308.

[32] Ford, G.. "A perspective on performance measurement" *Inter-*

national Journal of Information and Library Research 1(1) 1989.

[33] Ford, G.. *Unpublished data.*

[34] Ford, N.. "Psychological determinants of information needs: a small-scale study of higher education students" *Journal of Librarianship* 18(1) January 1985. 47-62.

[35] Fussler, H.H. and Simon, J.L.. *Patterns in the use of books in large research libraries.* Chicago: Chicago University Press, 1969.

[36] Gaskill, H.V. and others. "An analytical study of the use of a college library" *Library Quartely* 4 1934. 564-86.

[37] Gifford, R.. "The ecology of privacy". *Library Quartely* 36(3)July 1966. 234-48.

[38] Gifford, R. and Sommer, R.. "The desk or the bed?". *Personal and Guidance Quarterly* 46 1968. 876-78.

[39] Goldhor, H.. "The effect of prime display location on public library circulation of selected adult titles" *Library Quarterly* 42(4) September 1972. 371-89.

[40] Gore, D.. "The mischief in measurement" *Library Journal* 103(9) May 1978. 933-37.

[41] Guashee, D.E.. "Reading behavior of chemists" *Journal of Chemical Documentation* 8(4) November 1968. 191-94.

[42] Hamburg, M. and others. "Library objectives and performance measures and their use in decision making" *Library Quartely* 42(1) January 1972. 107-28.

[43] Harris, C.*The subject intensity of library use: some aspects of polytechnic library use.* Newcastle: Newcastle upon Tyne Polytechnic Library, 1975. (BLR&D Report, 5267).

[44] Harris, I.W.. *The influence of accessibility on academic library use.* New Brunswick, NJ: Rutgers University, 1966.

(PhD thesis).

[45] Harrop, C.. "Sources of information used by students to carry out work set for tutorials: some findings from the Information Needs of Undeergraduates Project". *CRUS News* 14 July 1982. 3-5.

[46] Hart, M. and others. *Book selection and use in academic libraries.* Loughborough: Centre for Library and Information Management, 1986. (CLAIM Report, 45).

[47] Hasted, A. and others. *PLR loans: a statistical exploration.* Stockton-on-Tees: Registrar of Public Lending Right, 1988.

[48] Hayes, R. M. "The distribution of use of library materials: analysis of data from the University of Pitsburgh" *Library Research* 3 1981. 215-60 .

[49] Hindle, A. *Developing an acquisitions system for a university library.* Lancaster: University of Lancaster Library Research Unit, 1977. (BLR&D Report, 5351).

[50] Hindle, A. and Buckland, M.K.. "In-library book usage in relation to circulation" *Collection Management* 2(4) Winter 1978. 265-77.

[51] Hodowaanec, G.V. "Library user behavior" *Collection Management* 3(2/3) Summer/Fall 1979. 215-32.

[52] Humphries, K.W.. "Survey of borrowing from the main library the University of Birmingham" *Libri 14(2) 1964. 126-35.*

[53] Hyman, R.J.. Shelf access in libraries. Chicago: American Library Association, 1982.

[54] Jain, A.K.. *A statistical study of book use.* Lafayette, Indiana: Purdue University, 1968. (PhD thesis PB 176-525).

[55] Jain, A.K.. "Sampling in-library book use" *Journal of the American Society for Information Sciences* 23(3) May-June

1972. 150-55.

[56] Johns Hopkins University. *Progress report on an operations research and systems engineering study of a university library*. Baltimore, Maryland: John Hopkins University Eisenhower Library, 1965.(PB 168-187).

[57] Kantor, P.B.. "Availability analysis" *Journal of the American Society for Information Sciences* 23(3) May-June 1972. 150-55.

[58] Kantor, P.B.. *Objective performance measures for academic and research libraries*. Washington: Association of Research Libraries, 1984.

[59] Kent, A. and others. *Use of library materials*. New York: Marcel Dekker, 1979.

[60] Lancaster, F.W.. *The measurement and evaluation of library services*. Washington, DC: Information Resources Press, 1977

[61] Lawrence, G.S. *The use of general collections at the University of California*. [Berkeley, California]: University of California Office of the Assistant Vice President Library Plans and Policies, 1980. (Research Report-RR-80-1).

[62] Lewis, D.E."A comparison between library hodings and citations" *Library and Information Research News* 43 Autumn 1988. 18-23.

[63] Lewis, P.. *Data from Sussex University Library: personal communication*.

[64] *Line, M.B.. "Student attitudes to the university library: a survey at Southampton University". Journal of Documentation* 19(3) September 1963. 100-117.

[65] Line, M.B.. *The college student and the library*. Southampton: University of Southampton Institute of Education, 1965.

[66] Line, M.B.."The ability of a university library to provide books

wanted by researchers" *Journal of Librarianship* 5(1) March 1973. 37-51.

[67] Line, M.B.. "Summing up: the informatin service in practice" *Aslib Proceedings* 26(1) January 1974. 47-53.

[68] Line, M.B.. "Rank lists based on citations and library uses as indicators of journal usage in individual libraries" *Collection Management* 2(4) Winter 1978. 313-16.

[69] Line, M.B. and Sandison, A. "Obsolescenceand use changes in use: the use of the literature with time" *Journal of Documentation* 30(3) September 1974. 285-350.

[70] Line, M.B. and Tidmarsh, M."Student attitudes to the university library: a second survey at Southampton University" *Journal of Documentation* 22(2) June 1966. 123-135.

[71] LMRU."Factors affecting the use of seats in academic libraries" *Journal of Librarianship* 7(4) October 1975. 262-287.

[72] Lubans, J.. "On non-use of an academic library" in *New York Library Association, Use, mis-use and non-use of academic libraries.* New York: New York Library Association, 1970. 47-70.

[73] McClellan, A.W.. *The logistics of public library bookstocks.* London: Tottenham Public Libraries and Museums, 1962.

[74] McDiarmid, E.W. "Conditions affecting use of the college library" *Library Quartely 5(1) January 1935. 59-77.*

[75] McDowell, E.. Use of loan 1981-82. Newcastle: Newcastle upon Tyne Polytechnic Library, 1983. (Planning and Research Notes, 43).

[76] McGrath, W.E.. "Correlating the subjects of books taken out of and books used within an open-stack library" *College and Research Libraries* 32(4) July 1971. 280-285.

[77] McGrath, W.E.. "Predicting book circulation by subject in a

university library" *Collection Management* 1(3-4) Fall-Winter 1976-77. 7-26.

[78] McKee, P.. "Weeding the Forest Hill branch of the Toronto Public Library by the Slote method: a test case" *Library Research* 3 1981. 283-301.

[79] Maguire, V.. "Technical report no. 8: Survey of interlibrary loans in medical libraries" In *Ford, G. and others. The use of medical literature: a pteliminary survey.* London: The British Library, 1980. (BLR&D Report, 5515).

[80] Martyn, J.. "Information needs and uses" *Annual Review of Information Science and Technology* 8 1974. 4-23.

[81] Meier, R.L.. "Efficiency criteria for the operation of large libraries" *Library Quartely* 31(3) July 1961. 215-34.

[82] Metz, P.. *The landscape of literature.* Chicago: American Library Association, 1984.

[83] Milburn, O.. *Unpublished data.*

[84] Morse, P.M.. Library effectiveness: a systems approach. Cambridge, Mass.: MIT Press, 1968.

[85] Newhouse, J.P. and Alexander, A.J.. *An economic analysis of public library services.* Lexington, Mass.: Lexington Books, 1972.

[86] Page, B.S. and Tucker, P.E.. "The Nuffield pilot survey of library use in the University of Leeds" *Journal of Documentation* 15(1) March 1959. 1-11.

[87] Payne, P. and Blagden, P.. *In-house use of the Polytechnic library by subject.* London: City of London Polytechnic Library, 1984. (Library Research Digest, 8).

[88] Payne, P. and Willers, J.M.. "Using management information in a polytechnic library" *Journal of Librarianship* 21(1) January 1989. 19-35.

[89] PEBUL. *Project for evaluating the benefits from university libraries: final report.* Durham: University of Durham Computer Unit, 1969. (OSTI Report, 5056).

[90] Pings, V.M. and Anderson, F.A.. *A study of the use of Wayne State University Medical Library, part 1.* Detroit, Michigan:Wayne State University School of Medicine Library and Biomedical Information Service Center, 1965.

[91] Politz Media Studies. *A study of outside transit poster expo--sure.* Pleasantville, NY: Alfred Politz Research, 1950.

[92] Raisig, L.M. and others. "How biomedical investigators use library books" *Bulletin of the Medical Libraries Association* 54 April 1966. 104-107.

[93] Ranck, S.H."The problem of the unused book" *Library Journal* 36 1911. 428-29.

[94] Revill, D.H.. "Availability as a performance measure" *Journal of Librarianship* 19(1) January 1987. 14-30.

[95] Revill, D.H.. "An availability survey in co-operation with a school of librarianship and information studies" *Library Review* 37(1) 1988. 17-34.

[96] Rogerson, I.. *Personal communication.*

[97] Rosenberg, K.C.. "Evaluation of an industrial library: a simple-minded technique" Special Libraries 60(10) December 1969. 635-638.

[98] Sandison, A.. "Patterns of citation densities by date of public--ation in Physical Review" *Journal of the American Society for Information Sciences* 26(6) November 1975. 349-351.

[99] Sandison, A.. "Thinking about citation analysis" *Journal of Documentation* 45(1) March 1989. 59-64.

[100] Saracovic, T. and others. "Causes and dynamics of user frustr--ation in an academic library" *College and Research*

Libraries 38(1) January 1977. 7-18.

[101] Saunders, W.L. and others. "Survey of borrowing from the University of Sheffield library during one academic year" In *Saunders, W.L. ed.. The provision and use of library and documentation services.* Oxford: Pergamon Press, 1966. 115-143.

[102] Schad, J.G. and others."Pitsburgh University studies of colliction usage: a symposium" *Journal of Librarianship* 5(2) May 1979. 60-70.

[103] SCONUL. *SCONUL Statistical Database Part 11: Library Operations 1987/88.* London: Standing Conference of National and University Libraries, 1989.

[104] Shaw, R.R.. *Pilot study on the use of scientific literature by scientists.* Washington, DC: National Science Foundation, 1956.

[105] Shaw, W.M.. "Library-user interface: a simulation of the circul--ation sub-system" *Information Processing and Management* 12(1) 1976. 77-91.

[106] Shaw, W.M.. "A practical journal usage technique" *College and Research Libraries* 39(6) November 1978. 479-484.

[107] Skelton, B.. "Scientists and social scientists as information users: a comparison of results of science user studies with the investigation into information requirements of the social sciences" *Journal of Librarianship* 5(2) April 1978. 138-156.

[108] Slote, S.J. *Weeding library colliction..11.* 2nd rev. ed.. Little--ton: Libraries Unlimited, 1982.

[109] Smith, A.. "Citation counts" *Journal of Documentation* 44(2) June 1988. 166-167.

[110] Smith, A.. "Citation counting" *AUT Bulletin* 159 January 1989. 5.

[111] Snyder. In *Jain, A.K.. A statistical study of book use.* Lafa-

-yette, Indiana: Purdue University, 1968. The page containing The citation to this item is missing from The British Library's microfilm master of Jain's thesis. The two copies of the thesis in The British Library Information Science Service are both missing.

[112] Spiller, D."The provision of fiction for public libraries"*Journal of Librarianship* 12(4) October 1980. 238-266.

[113] Stankus, T. and Rice, B.. "Handle with care: use and citation data for science journal management" *Collection Management* 4(1/2) Spring/Summer 1982. 95-110.

[114] Stevens, R.E. "The use of library materials in doctoral research: a study of the effect of differences in research method" Library Quarterly 23(1) January 1953. 33-41.

[115] Stieg, L.. "Circulation records and the study of college library use" *Library Quarterly* 12 1942. 94-108.

[116] "A technique for evaluating the college library book collection" *Library Quarterly* 13(1) January 1943. 34-44.

[117] Stockard, J. and others. "Document exposure counts in three academic libraries: circulation and in-library use" In *Chen, C.C.. ed.. Quantitative measurement and dynamic library sevice.* London: Oryx Press, 1978. 136-148.

[118] Stone, S.. "CRUS humanities research programme" In *Stone, S. Humanities information research: proceeding of a seminar. Sheffield 1980.* Sheffield: Centre for Rresearch on Uuser Studies, 1980. 15-24. (CRUS Occasional Paper, 4; BLR&D Report, 5588).

[119] Stone, S.. *A review of user related research in humanities information.* Sheffield: University of Sheffield Deprtment of Information Studies Consultancy and Research Unit, 1985. (CRUS Working Papers, 1).

[120] Stout, C.B.. *Measurement of document exposure time distri--butions at a small public library.* Cleveland, Ohio: Case Western Reserve University School of Library Science, 1976. (PhD thesis).

[121] Taylor, C.R.. "A practical solution to weeding university library collections"In *Urquhart, J.A. and Urquhart, N.C.. ed.. Management and assessment of stock control in academic libraries.* Newcastle: University of Newcastle upon Tyne Library, 1976. 60-90. (BLR&D Report, 5263).

[122] Thompson, D.D.. *In-hous use and immediacy of need: the Reverside pilot studies.* Berkeley, California: University of California Office of the Assistant Vice President Library Plans and Policies, 1978.

[123] Trueswell, R.W.. "Two characteristics of circulation and their effect on the implementation of mechanical circulation control systems" *College and Research Libraries* 25(4) July 1964. 285-291.

[124] Tucker, P.E."The sources of books for undergratuates" *Journal of Documentation* 17(2) June 1961. 77-95.

[125] Turner, S.J.. "Trueswell's weeding technique: the facts" *College and Research Libraries* 41(2) March 1980. 134-138.

[126] Urquhart, J.A. and Schofield, J.L.. "Measuring readers' failure at the shelf" *Journal of Documentation* 27(4) December 1971. 273-286.

[127] Urquhart, J.A. and Schofield, J.L.. "Measuring readers' failure at the shelf in three university libraries" *Eournal of Documentation* 28(3) September 1972. 233-241.

[128] Urquhart, J.A. and Urquhart, N.C.. ed.. *Management and assessment of stock control in academic libraries.* Newcastle: University of Newcastle upon Tyne Library, 1976.

(BLR&D Report, 5263).

[129] Vickery, B.C. and others.. "Report by Birmingham University Library on surveys carried out in 1964 on the use of the library by undergraduates, graduate students and staff" In *University Grants Committee, Report of the Committee on Libraries*. London: HMSO, 1967. 213-228. (The Parry report).

[130] Weeks, K.. *Determination of pre-acquisition predictors of book use: final report*. Berkeley, California: University of California Institute of Library Research, 1973.

[131] Wenger, C.B. and Childress, J.. "Journal evaluation in a large research library" *Journal of the American Society for Information Science* 28(5) September 1977. 293-299.

[132] Williams, R.. "Weeding an academic lending library using the Slote method" *British Journal of Academic Librarianship* 1(2) Summer 1986. 147-159.

[133] Wilson, T.H.. *Academic determinants of student behaviour*. Coleraine: University of Ulster, 1988. (D Phil thesis).

[134] Woodward, B.. Personal communication.

[135] Woodward, B.. "[Letter] On the geometry of libraries" *Journal of Documentation* 25(3) September 1969. 253.

الملاحق

لقد أعيد تصميم عينات النماذج التي تضمها هذه الملاحق لتتناسب مع حجم صفحات هذا التقرير . ولم يجر أي تغيير لكلمات الأصل إلا أن الحجم والنسب التي تظهر أحياناً لاتمثل بالضرورة الأصل . وقد تأثرت بهذا التغيير النماذج في الملاحق ٢ و ٣ و ٥ و ٦ و ٨ بشكل خاص ، وبإمكان القراء الرجوع إلى المصادر الأصلية للاطلاع على المظهر والحجم الطبيعي لتلك الوثائق .

الملحق ١

نموذج مفكرة من مكتبة جامعة لانكستر

هيئة مشروع البحث في مصادر المكتبة

الأسئلة

فضلا أجب عن جميع هذه الأسئلة حال دخولك المكتبة ، وإذا لم تتمكن من الإجابة فاكتب (لاأعرف) .

١ـ لماذا أتيت إلى المكتبة؟
(إذا كان لديك أكثر من مهمة يرجى ذكرها مع الإشارة إلى الأولويات قدر الإمكان) .

٢ـ كيف تنوي إتمام هذه المهام؟
(يرجى الإجابة عن كل مهمة بشكل منفصل واذكر أية معلومات أحضرتها معك كقائمة القراءة أو المذكرات الدراسية أو الكتب أو غير ذلك) .

٣ـ مامدى أهمية هذه المهام؟
(رجاء أشر على مايصف مهمتك بشكل أفضل ، ثم ضع اسم المهمة في أعلى العمود)

اسم المهمة				ملاحظات
مهمة جداً				
مهمة				
مهمة إلى حدٍّ ما				
قليلة الأهمية				
غير مهمة				

٤ـ متى يتوجب عليك إنجاز هذه المهام؟

اسم المهمة				ملاحظات
اليوم				
غداً				
خلال الأسبوع القادم				
قبل نهاية الفصل				
ليس هنالك وقت محدد				

٥ـ مامقدار الوقت الذي تنوي أن تقضيه في المكتبة خلال هذه الزيارة؟

٦ـ ماعدد الكتب التي تعتقد أنك ستستخدمها؟

٧ـ ماهي الخدمات الأخرى التي تعتقد أنك ستستفيد منها في المكتبة؟

ملاحظات

مفكرة بالأعمال

فضلا سجل بالتسلسل الأعمال التي تقوم بها خلال هذه الزيارة ، والوقت الذي تبدأ فيه كل عمل في العمود الأيمن .

الوقت	الإعمال

الملحق ٢

نموذج مفكرة من مكتبة جامعة باث

مسح عن الإتاحة	لاستخدام المكتبة فقط
فضلا استخدم لكل مرجع تعثر عليه أو تستخدمه بطاقة منفصلة . ١ـ٥ الاسم .... الكلية	١ ☐ ٢ ☐ ٣ ☐ ٤ ☐ ٥ ☐
٦ طبيعة المادة كتاب ☐ دورية ☐ تقرير ☐ أخرى ☐ اذكرها بالتفصيل	٦ـ١ ٢ ٣ ٤ ٥ ×
٧ تاريخ نشر المادة	٧,١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ×
٨ـ٩ مصدر العثور على المرجع (أشر واحدة) أعرف مسبقاً أنه في مكتبة الجامعة ☐ كان مرجعاً في كتاب أو دورية أخرى لك أو لزميل ☐ يخص مكتبة الجامعة ☐ يخص مكتبة أخرى ☐	٨ـ١ ٢ ٣ ٤

دورية استخلاص أو تكشيف ☐ ببليوغرافيا ☐ فهرس المكتبة ☐ من شخص آخر (بشكل مباشر أو عن طريق المراسلة) ☐ رأيته أثناء استعراض أو البحث في مكتبة جامعة باث ☐ في مكان آخر ☐ أذكر المكان ________ أي مصدر آخر ☐ وضح المصدر ________	٥ ٦ ٧ ٨ X ١,٩ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ X
١٠ـ عمليات البحث رجاء وضح العمليات التي قمت بها من أجل الحصول على المادة حسب التسلسل الذي اتبعته في البحث العمليات X النتيجة =	١٠,١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨..X

العمليات	النتيجة	
١		١١
٢		١٢
٣		١٣
٤		١٤
٥		١٥
٦		١٦
٧		١٧

انظر الصفحة التالية

X رموز العمليات

مكتبة الجامعة	ج
مكتبة أخرى	م
(تذكر)________	
طلب عن طريق الإعارة بين المكتبات	ط
نسختي الخاصة	ن
الاستعارة من زميل	ز
قمت بشرائه لنفسي	ش
أية عملية أخرى	أ
(تذكر) ________	
لم أقم بأي عمل آخر	لا

= رموز النتائج

- النجاح

لا - الإخفاق

ليس - ليس ضمن الرصيد

لا يوجد - ضمن الرصيد ولكنه غير متاح حالياً

التاريخ ________ ١٨

يرجى إعادة المفكرة بعد إكمالها إلى أمين مكتبة الجامعة

الملحق ٣

نموذج مفكرة من نيوكاسل عن كلية الفنون بتاين

المكتبة البريطانية للبحوث والتنمية

قسم مشاريع البحوث

إرشادات تعبئة المفكرة

١ـ تذكر أن المعلومات التي تقدمها يجب أن تكون ذات علاقة فقط بالمادة التي أشرت إليها .

٢ـ في السؤال الأول ، يرجى جبر الكسر في الوقت ليصبح ربعاً أو مضاعفاته ماأمكن .

٣ـ إذا كان حضورك للمكتبة فقط لإعادة الكتب ، يرجى عدم ذكر هذه المكتبة في المفكرة بل تستبدل بمكتبة أخرى قمت باستخدامها من أجل تلك المادة ، وأية زيارة تستغرق أقل من ١٥ دقيقة يجب أن تسجل على أنها ربع ساعة .

٤ـ يرجى تعبئة المفكرة يومياً ، إذا كان ذلك ممكناً ، ماعدا السؤال العاشر الذي يجب أن تتم الإجابة عنه في نهاية الأسبوع الذي تنتهي فيه المفكرة .

٥ـ سوف يتم كل أسبوع أثناء المحاضرة جمع المفكرات المعبأة وتوزيع مفكرات جديدة ، وإذا لم تتمكن من حضور المحاضرة يرجى مراجعة مكتب إدارة البحث في الدور الأرضي من المكتبة المركزية .

٦ـ إذا تغيبت عن الكلية لأي سبب لمدة أسبوع أو أكثر يرجى إبلاغنا إذا رأيت ذلك ضرورياً .

٧ـ إذا كان لديك أي استفسار أو واجهت أية صعوبات في تعبئة المفكرة يمكنك الاتصال بمكتب إدارة البحث في المكتبة المركزية .

شاكرين لكم تعاونكم

المعلومات التي تسعى اليها هذه المفكرة تتعلق فقط بمادة .... وليس بالمواد الأخرى التي تدرسها في هذا الفصل أو سبق أن أخذتها . يرجى أن تتذكر ذلك وأنت تقوم بتعبئة هذه المفكرة .

المفكرة مقسمة حسب الأيام لتسهيل تسجيل المعلومات ؛ بحيث يمثل الرقم (١) يوم السبت ، والرقم (٢) يوم الأحد ..... وهكذا .

الرجاء التأكد من إعادة المفكرة بعد تعبئتها ، واستلام مفكرة جديدة كل أسبوع .

المعلومات التي تحويها هذه المفكرة ستعالج بسرية تامة .

الاسم .... المادة .... التاريخ ....

	١	٢	٣	٤	٥	٦
١ـ كم ساعة قضيتها في مكتبة الكلية من أجل هذه المادة؟ .	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٢ـ ماعدد الكتب التي قمت باستعارتها من أجل هذه المادة (فضلا سجل أرقام التصنيف في الصفحة الخلفية لهذه المفكرة) .	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٣ـ ماعدد الكتب المقررة لهذه المادة (ضعها في قائمة في الخلف)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٤ـ كم عدد نسخ الدوريات الراجعة التي قمت بطلبها ؟ (ضعها في قائمة في الخلف) .	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٥ـ هل رجعت إلى أية دورية جارية؟ (ضعها في قائمة في الخلف) .	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٦ـ هل رجعت إلى كشافات أو مستخلصات؟ (سجلها في الخلف) .	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٧ـ هل استفدت من خدمة الإعارة بين المكتبات؟	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٨ـ هل استخدمت الفهرس البطاقي؟	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٩ـ ماالمواد أو الخدمات الأخرى التي استفدت منها في المكتبة من أجل هذه المادة؟ (اذكرها)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

....

١٠ـ هل استفدت من أية مكتبة غير مكتبة الكلية من أجل هذه المادة؟

١١ـ ضع إشارة أمام الأعمال التي قمت بها مما يلي خلال هذا الأسبوع :

أ ـ قراءة في الكتب المقررة للمادة . ______

بـ قراءة عامة عن المادة باستخدام كتب المكتبة . ______

جـ التجهيز لدرس خاص أو حلقة مناقشة . ______

د ـ الإعداد لمقالة أو بحث قصير . ______

هـ ـ الاستعداد لامتحان نهائي أو فصلي . ______

و ـ التجهيز للمعمل أو درس عملي . ______

ز ـ أعمال أخرى (تذكر) .... ______

ظهر المفكرة

لقد طلب منك في الأسئلة ٢ و ٣ و ٤ و ٥ و ٦ إعداد قوائم ببعض المواد وتسجيلها على هذه الجهة ، يرجى عند تسجيل الكتب ذكر الكتب التي بحثت عنها فلم تتمكن من الحصول عليها لأي سبب .

١ـ الكتب

المؤلف والعنوان	رقم التصنيف	مصدر العثور على المرجع*	هل عثرت عليه	هل استعرته	هل استخدمته في المكتبة	هل استفدت منه

* كقائمة القراءة أو المحاضر أو كتاب أو مقالة أخرى أو ببليوجرافيا وما أشبه ذلك .

٢ـ الكتب المقررة التي قمت باستخدامها (ضع قائمة بالمؤلف والعنوان).

٣ـ أعداد الدوريات الراجعة التي قمت بطلبها

عنوان الدورية	السنة	مصدر العثور عليه

٤ـ الدوريات الجارية التي قمت بالرجوع إليها (ضع قائمة بالعناوين) .

٥ـ الكشافات والمستخلصات التي استخدمتها

عنوان الدورية	السنة	عدد المراجع التي استقيتها منه

الملحق ٤

استبانة من جامعة شيكاغو

فضلا انظر ظهر الاستبانة

هذا القسم لايعبأ من قبل المستفيد

رقم العنوان ....

رقم الاستدعاء ....

رقم الرف ....

التاريخ المسجل على الكتاب ....

تارخ إعادة القصاصة ....

	نعم	لا
هل أحضر المستفيد الكتاب بنفسه إلى مكتب الإعارة	☐	☐
هل قام وسيط بإحضار الكتاب إلى مكتب الإعارة	☐	☐

(انظر الصفحة الخلفية)

نرجو تعبئة هذه الاستبانة الموجزة ، إن اللحظات التي تأخذها من وقتك ستساعدنا في تحسين خدمات المكتبة .

إنه لأمر غاية في الأهمية أن يقوم كل شخص يتناول هذا الكتاب بتعبئة الاستبانة ، يرجى وضع الاستبانة بعد تعبئتها في الصندوق الذي لدى مدخل المكتبة .

أ ـ مالذي دعاك لتناول هذا المجلد من الرف؟ (أشر على واحدة)

١ ـ عثرت عليه عن طريق الفهرس البطاقي أو سجل التسلسل . ______

٢ ـ كنت أبحث عن كتاب أو دورية (أو مقالة في دورية) محدد ، ولم يكن معي رقم الاستدعاء . ______

٣ ـ جئت بحثاً عن أعمال عامة من هذا النوع ، وقد أحضرت رقم الاستدعاء من أجلا لعثور على موقع هذه الأعمال . ______

٤ ـ البحث عن مجلد يكمل ماجئت من أجله ووجدته . ______

٥ ـ أخذته كبديل عن كتاب لم أعثر عليه هنا . ______

٦ ـ كنت في الواقع أستعرض الكتب ، وقد لفت انتباهي العنوان أو اسم المؤلف . ______

٧ ـ أقوم بمسح منهجي لمقتنيات المكتبة في هذا الموقع . ______

ب ـ أين تنوي استخدام هذا المجلد؟ (أشر على واحدة)

١ ـ استعارته خارج المكتبة . ______

٢ ـ سآخذه الى إحدى الطاولات وأقرؤه هناك . ______

٣ ـ سأقرؤه وأنا واقف بين الرفوف . ______

ح ـ كيف ستستفيد من هذا المجلد؟ (أشر على واحدة)

١ ـ قراءة فصول منه أو بعض المقالات أو كل المجلد . ______

٢ ـ تفحص بعض النصوص أو الجداول . ______

٣ ـ تسجيل العنوان للرجوع اليه في المستقبل . ______

٤ ـ تصفحه . ______

٥ ـ إلقاء نظرة على صفحة العنوان . ______

د ـ مامدى الفائدة التي تتوقع أن تجنيها من هذا المجلد؟

١ ـ فائدة كبيرة . ______

٢ ـ بعض الفائدة . ______

٣ ـ قليلة أو ليس له فائدة . ______

الملحق ٥

استبانة من جامعة كاليفورنيا

عزيزي المستفيد ، ساعدنا ، لعلك تدرك أن التضخم وعوامل أخرى قد أدت إلى انخفاض قيمة الدولار ، وبالتالي ضعف القدرة الشرائية للمكتبات الجامعية لكي تلبي احتياجاتك . وإذا استطعنا أن نعرف أكثر عن الكتب التي تستفيد منها وكيفية استخدامك لها فقد نتمكن من القيام بعمل أفضل لتوفير أفضل الخدمات بالأموال المتاحة . نحتاج لمساعدتك لذلك نأمل أن تقتطع لحظات من وقتك لتمدنا بالمعلومات عن زيارتك للمكتبة والمواد التي استخدمتها .

المركز الوظيفي (أشر على واحدة)

١ـ عضو هيئة تدريس
——٢ـ مفوض من هيئة التدريس
——٣ـ طالب دكتوراه .
——٤ـ طالب ماجستير أو دبلوم .
——٥ـ طالب جامعي .
——٦ـ موظف في المكتبة (تعمل لنفسك)
——٧ـ موظف في المكتبة (تعمل لمستفيد)
——٨ـ أخرى .
——

مكان العمل (أشر واحدة)

١ـ في هذا الفرع من الجامعة
——٢ـ فرع آخر للجامعة
——٣ـ جامعة أو كلية أخرى
——٤ـ مؤسسة أخرى .
——

بـ هل كنت تبحث عن هذا الكتاب بالذات عندما أتيت إلى الرف؟

نعم ☐ لا ☐

١ـ إذا كانت الإجابة (نعم) فكيف عثرت على الكتاب؟ (أشر على واحدة) .

أـ كان معي رقم الاستدعاء قبل الحضور إلى المكتبة .
——بـ وجدت رقم الاستدعاء في فهرس المكتبة أو قائمة الدوريات .
——جـ ليس معي رقم الاستدعاء ، ولكنني أعرف أين أجد الكتاب على الرف .
——دـ طريقة أخرى (تذكر) ....
——

٢ـ إذا كانت الإجابة (لا) فلماذا اخترت هذا الكتاب بالذات؟ (أشر واحدة).

أـ اخترته كبديل لكتاب كنت أبحث عنه فلم أجده على الرف .
——بـ اخترته كمرجع إضافي لكتاب آخر كنت أبحث عنه ووجدته .
——جـ كنت أتفحص هذا الجزء من المكتبة بحثاً عن كتاب في هذا الموضوع .
——دـ أعمل على مسح منهجي لمقتنيات المكتبة في هذا الموضوع .
——هـ غرض آخر (يذكر) ....
——

ح- ماالغرض من اختيارك لهذا الكتاب؟ ولأي شيء ستستخدمه؟ .

د- كيف ستستخدم هذا الكتاب؟ (أشر على واحدة فقط)

١- سأستعيره لقراءته خارج المكتبة .

٢- سأقوم بتصويره أو جزء منه ثم أتركه في المكتبة .

٣- سأقرؤه على إحدى الطاولات ثم أتركه في المكتبة .

٤- سأتفحصه وأنا واقف عند الرف ثم أتركه هناك .

٥- طريقة أخرى (تذكر) ....

هـ- لو لم تتمكن من العثور على الكتاب على الرف في هذه اللحظة ، فإلى متى يمكنك أن تنتظر قبل أن يفقد الكتاب قيمته بالنسبة للغرض الذي بحثت عنه من أجله؟ . ضع دائرة على واحدة فقط مما يمثل أقصى مدة تستطيع فيها الانتظار أو أشر على واحدة من ٦ و ٧ .

١- دقائق ١٠ ٣٠ ٤٥ ٦٠

٢- ساعات ١ ٣ ٥ ٧ ٩ ١١ ١٣ ١٥ ١٧ ١٩ ٢١ ٢٣ ٢٤

٣- أيام ١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠ ١١ ١٢ ١٣ ١٤

٤- أسابيع ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠ ١١ ١٢

٥- أشهر ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠ ١١ ١٢

٦- أكثر من ١٢ شهراً من الآن .

٧- كلها لاتناسبني (وضح) ....

و- إذا كان لديك أي ملاحظات أو اقتراحات حول هذه الاستبانة أو خدمات المكتبة ، يرجى تسجيلها هنا :

يرجى وضع هذه الاستبانة في الصندوق الذي بجوار المخرج .

للاستخدام الرسمي فقط

١- رقم السجل ٢- تاريخ الإعادة

٣- كيفية الإعادة ٤- موضع الكتاب

في الصندوق وجد في موضعه

وجد في الكتاب ليس على الرف

وجد في المكتبة .

ملاحظات .

الملحق ٦

استبانة من مكتبة جامعة لانكستر

في العام الماضي ابتدأت المكتبة في العمل على مشروع بحث تموله الحكومة عن الإدارة الفعالة لخدمات المكتبات . وقد أعدت هذه الاستبانة لأننا نحتاج لبعض المعلومات التي لانستطيع الحصول عليها إلا عن هذا الطريق . نرجو التعاون معنا في الإجابة عن الأسئلة بكل عناية فساعدنا لكي نساعدك . إن دقة المعلومات ستكون مفيدة جداً لنا لكي تجعل خدمتنا لك أفضل .

الاستبانة

إن من الضروري أن تكون الإجابات الرقمية التي تسجلها في هذه الاستبانة ذات علاقة بهذه الزيارة فقط ، حتى وإن كان ذلك لايتفق مع سلوكك المعتاد .

١ـ ماعدد الكتب أو الدوريات .. إلخ التي أحضرتها معك لتستخدمها في المكتبة خلال هذه الزيارة فقط؟ ☐

كتب الإعارة القصيرة

٢ـ كم عدد كتب الإعارة القصيرة التي قمت باستعارتها خلال هذه الزيارة؟ ☐

٣ـ كم عدد كتب الإعارة القصيرة التي كنت تنوي استعارتها في هذه الزيارة فلم تتمكن من الحصول عليها؟ ☐

سجل هنا اسم المؤلف والعنوان ورقم التصنيف ، إذا كان لديك ، لكتب الإعارة القصيرة التي لم تتمكن من الحصول عليها .

	المؤلف	العنوان	رقم التصنيف
١ـ	________	________	________
٢ـ	________	________	________

مواد الإعارة الطويلة

٤ـ كم عدد مواد الإعارة الطويلة التي استعرتها في هذه الزيارة؟
(يقصد بالاستعارة هنا : استعارة المواد بالطرق الرسمية لاستخدامها خارج المكتبة) ☐

٥ـ كم عدد كتب الإعارة الطويلة أو المراجع التي اطلعت عليها خلال هذه الزيارة دون أن تقوم باستعارتها؟
(يقصد بالاطلاع هنا : الكتب التي استخدمتها داخل المكتبة ، بالإضافة إلى تلك التي طلبت تصويرها) ☐

٦ـ ماعدد مواد الإعارة الطويلة التي أردت استعارتها أو الاطلاع عليها خلال هذه الزيارة ولم تتمكن من الحصول عليها؟ ☐

سجل هنا اسم المؤلف والعنوان ورقم التصنيف ، إذا كان لديك ، لكتب الإعارة الطويلة التي لم تتمكن من الحصول عليها .

	المؤلف	العنوان	رقم التصنيف
١ـ	________	________	________
٢ـ	________	________	________
٣ـ	________	________	________

٧ـ ماهو مركزك؟ (أشر في المربع)

١ـ جامعي ـ سنة أولى	☐	٤ـ دراسات عليا	☐
٢ـ جامعي السنة الثانية	☐	٥ـ عضو هيئة تدريس	☐
٣ـ جامعي السنة الثالثة	☐	٦ـ آخر (يذكر)	☐

٨ـ فضلا وضح :

جامعي : التخصص أو التخصص الذي تتجه اليه ....

دراسات عليا : القسم .... الدرجة المطلوبة ....

عضو هيئة تدريس : القسم ....

شكراً لتعاونك ، فضلا ضع الاستبانة في الصندوق لدى المخرج .

الملحق ٧

نموذج مسح للاستخدام الداخلي من (SCONUL)

مسح وطني لاستخدام المكتبة

لقد طلب منا ، كجزء من مسح وطني ، أن نقوم بإحصاء أعداد المواد ، من كتب ودوريات وكتيبات ومواد سمعية بصرية ومصغرات ومخطوطات .. الخ ، التي قمت باستخدامها خلال هذه الزيارة للمكتبة. ويقصد بالاستخدام هنا تناول المادة من الرف والاطلاع عليها في المكتبة دون المواد التي تقوم باستعارتها . نرجو أن تضع إشارة على الرقم الذي لاتوجد عليه إشارة مما يلي لكل كتاب تقوم باستخدامه . يجب إعادة النماذج المكتملة إلى الصندوق الموجود لدى المخرج عند خروجك من المكتبة .

أرقام المواد التي تم الاطلاع عليها

١	١١	٢١	٣١	٤١
٢	١٢	٢٢	٣٢	٤٢
٣	١٣	٢٣	٣٣	٤٣
٤	١٤	٢٤	٣٤	٤٤
٥	١٥	٢٥	٣٥	٤٥
٦	١٦	٢٦	٣٦	٤٦
٧	١٧	٢٧	٣٧	٤٧
٨	١٨	٢٨	٣٨	٤٨
٩	١٩	٢٩	٣٩	٤٩
١٠	٢٠	٣٠	٤٠	٥٠

نرجو إعادة هذا النموذج حتى وإن لم تطلع على أي شيء .

وشكراً لتعاونك .

الملحق ٨

استبانة مسح الإخفاق من (CLAIM)

إذا كان الكتاب أو الدورية الذي تبحث عنه ليس على الرف ، فضلا قم بتعبئة هذه القصاصة،ثم ضعها في الصندوق المعد لذلك.
وإذا كنت تبحث في موضوع معين فلم تجد أية مادة عنه ، نرجو وصف ذلك الموضوع قدر ماتستطيع من الوضوح .

المؤلف __________________ العنوان _______________

الموضوع ________ رقم التصنيف _____ تاريخ اليوم _____

الصفة الرسمية

دراسات عليا ☐ جامعي ☐ عضو تدريس ☐ باحث ☐

إداري ☐ مستفيد خارجي ☐ صفة أخرى ☐

نرجو تعبئة هذه القصاصة حتى وإن لم تكن لديك النية للقيام بأي عمل للحصول على مالم تعثر عليه .

للاستخدام الرسمي فقط __________

الملحق ٩

نموذج مقابلة لمسح التعاون في دراسة للإخفاق من (CLAIM)

الأسئلة التي يجب على من يقوم بالمقابلة توجيهها للمستفيدين

١ـ هل تعرف أن هنالك دراسة إخفاق جارية؟ .

٢ـ كم عدد الكتب التي أخفقت في العثور عليها في هذه الزيارة ، مع أنك تعلم أنها من مقتنيات المكتبة؟ .

٣ـ ماعدد قصاصات الإخفاق التي قمت بتعبئتها خلال هذه الزيارة؟ .

	الأسئلة				الأسئلة			
ملاحظات	١	٢	٣		١	٢	٣	ملاحظات
				١				
				٢				
				٣				
				٤				
				٥				
				٦				
				٧				
				٨				
				٩				
				١٠				
				١١				
				١٣				
				١٤				
				١٥				
المجموع								

الملحق ١٠

نموذج مسح اعادة الترفيف - مكتبة جامعة بورتو

رقم الطلب	رقم النسخة	شركة النشر	رمز المدخل	سنة النشر	سنة التزويد	رمز اللغة	رمز مكتبة الكونجرس للكتاب	عدد المستفيدين			ملاحظات
								سنة ١	سنة ٢	مجموع	

الملحق ١١

نموذج مسح الرفوف - جامعة نيوكاسل

هذا النموذج جزء من دراسة مسحية للمكتبة

إن أمين المكتبة يقدر لك مساعدتك لنا في إجراء هذه الدراسة المسحية عن الكتب المنفردة المستخدمة داخل المكتبة .

أ- إذا وجدت أن هذا الكتاب مفيد لك في دراستك أو بحثك ، نرجو أن تضع هذا النموذج في الملف الأحمر الذي في نهاية الرف.

ب- إذا اطلعت على هذا الكتاب فلم تجده مفيداً لدراستك أو بحثك نرجو وضعه في الملف الأزرق في نهاية الرف .

مسح للمكتبة

نرجو متابعة التعليمات بعناية

رقم المرجع المنفرد :

الملحق ١٢

نموذج مسح الرفوف - جامعة نيوكاسل

الرجاء إلقاء هذه القصاصة بعيداً هذا جزء من دراسة مسحية لاستخدام الكتب في المكتبة إذا اطلعت على هذا الكتاب لأي سبب ، الرجاء إلقاء هذه القصاصة بعيداً

الكتـــاب

* يُقدّم هذا الكُتيّب عرضًا لأساليب قياس استخدام الكتب بمعناه الواسع، وتعدّ المفكّرات، والمقابلات، والاستبانات، الأساليب المناسبة لقياس مدى الاستفادة من استخدام الكتب بشكلٍ مباشر، كما يمكن استخدام الملاحظة لذلك أيضًا. أما الأساليب الأخرى كإحصاء الإعارة، والاستشهادات المرجعية، وإحصاءات الطاولات، ومسوحات الرفوف، فتستخدم للقياس غير المباشر فقط. وتعتمد أهداف الدراسة على اختيار أيٍّ من هذه الأساليب وأسلوب المعاينة.

* كمايتضمّن هذا العرض ملخّصًا لنتائج الدراسات التي تتناول العوامل المؤثرة في استخدام الكتب، ابتداءً من خصائص المستفيدين وحتى موضع الصفحة داخل الكتاب، بالإضافة إلى تحليل هذه النتائج، وفي نهاية العرض قدّمنا ملخّصًا للعناصر المطلوبة من أجل إجراء مسحٍ لاستخدام المجموعة بشكلٍ كامل.

المؤلف :

* جيفري فورد (Geoffrey Ford) هو وكيل المكتبة ورئيس خدمات المستفيدين في جامعة ساوثامبتون (Southampton University) وكان قبل ذلك يعمل نائبًا لمدير إدارة المجموعات. وقد أمضى سنوات عديدة من العمل في أبحاث تتناول جدوى الميكنة التعاونية، وضبط المخازن، وسلوك المستفيدين، واستخدام الإنتاج الفكري الطبّي، وتطوير بعض الألعاب التعليمية الخاصة بإدارة المكتبات.